

# **UNIVERSIDADE DE ÉVORA**

## **MESTRADO EM INTERVENÇÃO SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA SAÚDE**

Curso ministrado em associação com a **Escola Superior de Tecnologia  
da Saúde de Lisboa - IPL**

(Adequado ao Processo de Bolonha conforme Registo na DGES nº. R/B-AD-917/2007)

### **Área de especialização**

Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde

### **Modelo de Avaliação do Programa Comunitário de Intervenção Precoce da CERCI Lisboa (Anexos)**

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Ana Rita Carujo Saramago

Aluno Nº 4742

Orientador:

Prof.(a) Doutora Maria da Saudade Rodrigues Colaço Baltazar

Évora

5 de Julho de 2011

## Índice

ANEXO 1: Carta para as famílias de pedido de preenchimento dos questionários.....	3
ANEXO 2: Questionário famílias.....	5
ANEXO 3: Questionário técnicos .....	18
ANEXO 4: Estatística descritiva dos respondentes do questionário às famílias .....	25
ANEXO 5: Estatística descritiva dos respondentes do questionário aos técnicos do PCIP.....	31
ANEXO 6: Guião da entrevista semi estruturada sobre os processos-chave do PCIP.....	33
ANEXO 7: Grelha de análise de conteúdo da entrevista .....	37
ANEXO 8: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 1 .....	41
ANEXO 9: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 2 .....	48
ANEXO 10: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 3.....	56
ANEXO 11: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 4.....	63
ANEXO 12: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 5.....	70
ANEXO 13: Dimensões da IPI – HELIOS II (1996) .....	79
ANEXO 14: Gráficos da avaliação de processo do PCIP.....	81
ANEXO 15: Matriz de Avaliação de Processo do PCIP .....	98

## ANEXO 1: Carta para as famílias de pedido de preenchimento dos questionários

Exmo(a) Sr(a),

No âmbito da elaboração da tese de mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde da Universidade de Évora em parceria com a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa do Instituto Politécnico de Lisboa, pedimos a sua colaboração através do preenchimento do questionário Escala de Satisfação das Famílias em Intervenção Precoce, em anexo.

Este trabalho pretende contribuir para a definição de um modelo de avaliação do Programa Comunitário de Intervenção Precoce da CERC Lisboa (PCIP). O contributo das famílias como beneficiários da intervenção é essencial na avaliação dos programas de intervenção comunitária, nomeadamente em Intervenção Precoce na Infância.

Este questionário está dividido em 2 secções, uma primeira de caracterização da família, da criança e do apoio em Intervenção Precoce (IP) e uma segunda secção relativa à avaliação da satisfação do serviço de IP prestado.

Esta informação é anónima, impedindo a sua identificação por parte dos responsáveis pela realização deste trabalho.

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração, já que esta é fundamental para a realização deste trabalho e, conseqüentemente para a melhoria contínua da intervenção do PCIP.

Ana Rita Carujo Saramago

## ANEXO 2: Questionário Famílias

Data de preenchimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2010

**Parte 1: Dados Gerais**

**A) Para começar gostaria que fornecesse algumas informações sobre si:**

A1) Quantos anos tem?

\_\_\_\_ anos

A2) Sexo?

☐ Masculino

☐ Feminino

A3) Qual o nível de instrução mais elevado que completou?

☐ Não sabe ler nem escrever

☐ Menos que a 4.<sup>a</sup> classe

☐ 4.<sup>a</sup> Classe

☐ 6.<sup>o</sup> Ano (Telescola ou 2.<sup>o</sup> ano do ciclo Preparatório)

☐ 9.<sup>o</sup> Ano (antigo 5.<sup>o</sup> ano)

☐ 11.<sup>o</sup> Ano (antigo 7.<sup>o</sup> ano)

☐ 12.<sup>o</sup> Ano (antigo propedêutico)

☐ Bacharelato

☐ Licenciatura

☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

☐ NS / NR

A4) Qual é a sua situação actual perante o trabalho?

- ☐ Desempregado/a (passar à secção B)
- ☐ Doméstico/a (passar à secção B)
- ☐ Exerce uma profissão
- ☐ Reformado/a
- ☐ Pensionista
- ☐ Estudante
- ☐ Cumpre serviço militar obrigatório
- ☐ Outra situação? Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ NS / NR

A5) Se tem uma profissão, indique-nos qual é a sua situação?

- ☐ Trabalhador por conta de outrem
- ☐ Trabalhador por conta própria
- ☐ Trabalhador sem salário num negócio familiar
- ☐ Patrão
  - ☐ Com menos de 10 empregados ao serviço
  - ☐ Com 10 ou mais empregados ao serviço
- ☐ NS / NR

A6) Em que domínio de actividade trabalha ou trabalhava?

- ☐ Agricultura
- ☐ Comércio
- ☐ Indústria
- ☐ Escritórios
- ☐ Banca / Seguros
- ☐ Administração pública

- ☐ Construção civil
- ☐ Distribuição de água, gás ou electricidade
- ☐ Transportes
- ☐ Forças armadas / forças de segurança
- ☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ NS / NR

**B) Gostaria de lhe colocar algumas questões acerca da sua família:**

B1) Qual é o seu grau de parentesco face à criança apoiada?

- ☐ Pai
- ☐ Mãe
- ☐ Avô
- ☐ Avó
- ☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ NS / NR

B2) Qual é a sua situação familiar?

- ☐ Casado/a ou em união de facto
- ☐ Este é o seu 2.º casamento (família reconstituída)
- ☐ É pai / mãe solteiro/a, viúvo/a ou divorciado/a (família monoparental)
- ☐ É pai / mãe adoptivo/a (família adoptiva)
- ☐ Família alargada
- ☐ Família extensa
- ☐ NS / NR



B3) Quantos irmãos tem a criança apoiada?

\_\_\_ irmãos

**C) Relativamente à criança apoiada pelo PCIP:**

C1) Qual é o sexo da criança apoiada?

☐ Masculino      ☐ Feminino

C3) Qual é a data de nascimento da criança apoiada?

Mês de	do ano
<input type="checkbox"/> Janeiro	<input type="checkbox"/> 2003
<input type="checkbox"/> Fevereiro	<input type="checkbox"/> 2004
<input type="checkbox"/> Março	<input type="checkbox"/> 2005
<input type="checkbox"/> Abril	<input type="checkbox"/> 2006
<input type="checkbox"/> Maio	<input type="checkbox"/> 2007
<input type="checkbox"/> Junho	<input type="checkbox"/> 2008
<input type="checkbox"/> Julho	<input type="checkbox"/> 2009
<input type="checkbox"/> Agosto	
<input type="checkbox"/> Setembro	
<input type="checkbox"/> Outubro	
<input type="checkbox"/> Novembro	
<input type="checkbox"/> Dezembro	
<input type="checkbox"/> NS / NR	

C3) Qual é, em termos de idade, a posição da criança face aos irmãos?

- ☐ é a mais velha (a primeira)
- ☐ é a segunda
- ☐ é a terceira
- ☐ é a quarta
- ☐ é a quinta
- ☐ Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ NS / NR
- ☐ NA

C4) Quais as principais dificuldades / necessidades especiais da sua criança?

- ☐ Não tem dificuldades
- ☐ Atraso no desenvolvimento global
- ☐ Dificuldades motoras
- ☐ Dificuldades visuais
- ☐ Dificuldades auditivas
- ☐ Dificuldades na linguagem / comunicação e fala
  - ☐ Problemas a nível de saúde física
- ☐ Dificuldades a nível emocional e da personalidade
- ☐ Multideficiência
- ☐ Outras. Quais? \_\_\_\_\_
- ☐ NS /NR

**D) Relativamente à Equipa do PCIP pode dizer-me:**

D1) Quando é que a criança começou a receber apoio do PCIP?

Desde o mês de	do ano
<input type="checkbox"/> Janeiro	<input type="checkbox"/> 2003
<input type="checkbox"/> Fevereiro	<input type="checkbox"/> 2004
<input type="checkbox"/> Março	<input type="checkbox"/> 2005
<input type="checkbox"/> Abril	<input type="checkbox"/> 2006
<input type="checkbox"/> Maio	<input type="checkbox"/> 2007
<input type="checkbox"/> Junho	<input type="checkbox"/> 2008
<input type="checkbox"/> Julho	<input type="checkbox"/> 2009
<input type="checkbox"/> Agosto	
<input type="checkbox"/> Setembro	
<input type="checkbox"/> Outubro	
<input type="checkbox"/> Novembro	
<input type="checkbox"/> Dezembro	
<input type="checkbox"/> NS /NR	

D2) Qual é a frequência dos apoios do PCIP?

- ☐ mais de duas vezes por semana
- ☐ duas vezes por semana
- ☐ uma vez por semana
- ☐ uma vez de duas em duas semanas
- ☐ uma vez por mês
- ☐ menos de uma vez por mês
- ☐ NS / NR

D3) Qual o contexto da intervenção?

- ☐ Sempre no domicílio
- ☐ Domicílio e Ama
- ☐ Sempre na Ama
- ☐ Domicílio e Creche
- ☐ Sempre na Creche
- ☐ Domicílio e Jardim de Infância
- ☐ Sempre no Jardim de Infância
- ☐ NS / NR

NOTAS: NS / NR = Não sabe / Não responde; NA = Não aplicável

## **Parte 2: Questões sobre a avaliação**

Gostaria agora de saber qual é o seu grau de satisfação face ao serviço de intervenção precoce que lhe é prestado. É muito fácil responder às questões que se seguem, para isso terá apenas que nos indicar de entre as seguintes possibilidades de resposta aquela que corresponde à sua opinião:

++ = "muito bom", "muito boa", "muito bem", "concorda totalmente"

+ = "bom", "bem", "concorda"

- = "mau", "má", "discorda"

-- = "muito mau", "muito má", "muito mal", "discorda totalmente"

\* = "NS/ NR"

\*\* = "NA"

## A. Apoio aos Pais

1. A orientação e o apoio que lhe têm sido prestados pelo serviço de IP, é no geral:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
2. A intervenção precoce ajudou-o/a a mudar a imagem que tinha do seu filho:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
3. O apoio ajudou-o/a a lidar com as suas emoções:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
4. A informação sobre os apoios que existem, ajudou-o/a a perceber que tipo de resposta a sua criança precisa /precisava:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
5. O apoio ajudou-o/a a ver as capacidades e os problemas da sua criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
6. O apoio ajudou-o/a a sentir-se mais seguro/a no lidar com a sua criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
7. O apoio ajudou-o/a a ter mais momentos agradáveis com a sua criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
8. O apoio ajudou-o/a com novas ideias para educar a sua criança no dia-a-dia:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
9. As oportunidades que tem para entrar em contacto com outros pais são:	Muitas	Algumas	Poucas	Nenhumas	NS/ NR	NA
10. Os contactos com outros pais estão a ser uma ajuda:	Muito Boa	Boa	Má	Muito Má	NS/ NR	NA
11. O serviço informa-o/a sobre o apoio financeiro que pode beneficiar:	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
12. O serviço informa-o/a das questões burocráticas que envolvem o apoio?	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
13. O serviço informa-o/a dos diferentes serviços existentes para a sua criança?	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
14. As informações que lhe são fornecidas pela equipa do PCIP acerca dos problemas da sua criança, são no geral:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS / NR	NA

15. As possibilidades para actividades de grupo entre os pais são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS / NR	NA
--------------------------------------------------------------------	------------	------	-----	-----------	---------	----

## **B. Apoio à criança**

16. O apoio prestado à sua criança pela equipa do PCIP é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
18. O apoio prestado está adaptado às necessidades da sua criança:	Muito Adaptado	Adaptado	Pouco Adaptado	Não Adaptado	NS/ NR	NA
19. As sugestões que o serviço lhe tem dado relativamente aos brinquedos e jogos apropriados para o seu filho são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
20. A atenção, informação e/ou aconselhamento relativamente às actividades diárias (tomar banho, dormir, ...) é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
21. A atenção, informação e/ou aconselhamento relativamente ao desenvolvimento social do seu filho é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
22. A atenção, informação e/ou aconselhamento relativamente à escolha, compra e uso de material adaptado ao seu filho é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
23. As formas e técnicas aconselhadas pelo serviço para resolver problemas comportamentais (recusa em comer; birras; problemas em dormir) do seu filho são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
24. As ofertas de actividades de grupo para crianças facultadas pelo serviço são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
25. A forma como os técnicos se relacionam com o seu filho é:	Muito Boa	Boa	Má	Muito Má	NS/ NR	NA

### C. Ambiente Social

26. Sente que pode falar com os técnicos acerca das questões e reacções dos irmãos da criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
27. No apoio prestado, os técnicos também estão atentos às necessidades dos irmãos:	Muito Atentos	Atentos	Pouco Atentos	Nada Atentos	NS/ NR	NA
28. Pode falar com os técnicos acerca de questões e reacções dos seus parentes, amigos e vizinhos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

### D. Relação entre pais e profissionais

29. Sente que os técnicos de IP a/o compreendem:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
30. Os técnicos fazem uma clara distinção entre o apoio que vos prestam e a vossa privacidade:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
31. Pode colocar aos técnicos as suas dúvidas e críticas relativamente ao apoio que vos é prestado:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
32. Os técnicos aceitam as suas decisões:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
33. Sente que as decisões são tomadas por si:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
34. Os técnicos respondem às suas questões:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

### E. Modelo de apoio

35. Os técnicos respeitam os seus valores e o estilo de vida da sua família:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
36. Pensa que o número de técnicos que vos dá apoio é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
37. O apoio exige-lhe tanto tempo com o seu filho, que fica com pouco tempo livre para si e para as outras pessoas da sua família:	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

Modelo de Avaliação do Programa Comunitário de Intervenção Precoce da CERC Lisboa

38. Sente que pode colocar as questões que quiser aos técnicos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
39. Encontra no apoio as ajudas e aspectos que acha importantes para o desenvolvimento do seu filho:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
40. Sabe aquilo em que o serviço vos pode ajudar e aquilo em não vos pode ajudar:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
41. A comunicação/cooperação entre o serviço e as outras instituições/técnicos (médicos, terapeutas particulares, ...) é:	Muito Boa	Boa	Má	Muito Má	NS/ NR	NA
42. Os relatórios e as avaliações feitas pelos técnicos são:	Muito Bons	Bons	Maus	Muito Maus	NS/ NR	NA
43. As suas opiniões e informações são tidas em conta nas avaliações do seu filho:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
44. Acha que os técnicos conseguem ver o seu filho como um todo, apesar de existirem várias áreas de desenvolvimento:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
45. A avaliação do desenvolvimento e/ou os relatórios acerca da sua criança referem ou destacam as capacidades do seu filho:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
46. Confia na competência dos técnicos	Confio Muito	Confio	Confio Pouco	Não Confio	NS/ NR	NA
47. Os técnicos conseguem envolver os serviços locais em resposta às necessidades da sua criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
48. Pensa que o apoio, dado pelo serviço, no sentido da integração do seu filho é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA

## F. Direitos dos pais

49. Sabe que em caso de problema pode entrar em contacto com os técnicos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
50. Sabe que pode decidir a qualquer momento se quer continuar ou terminar com o apoio:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
51. O serviço informa-o/a de todos os seus direitos enquanto pai/ mãe de uma criança com problemas de desenvolvimento:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA



### G. Localizações e ligações do serviço:

52. A maioria das pessoas conhece o serviço de IP e sabe como recorrer a ele:	Conhecem Bem	Conhecem	Conhecem Mal	Não Conhecem	NS / NR	NA
53. É fácil recorrer ao serviço de IP:	Muito Fácil	Fácil	Difícil	Muito Difícil	NS/ NR	NA

### H. Estrutura e administração do serviço:

54. Conhece a estrutura do serviço de IP (elementos de coordenação e supervisão):	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
55. Sabe que se pode queixar se não estiver a gostar do serviço de IP:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
56. Conhece ou sabe quem são os técnicos que compõem a equipa de IP:	Conheço Bem	Conheço	Conheço Mal	Não	NS/ NR	NA
57. Gostava que os técnicos não mudassem tantas vezes:	Gostava Muito	Gostava	Gostava Pouco	Não Gostava	NS/ NR	NA
58. O primeiro contacto com os técnicos de IP foi:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
59. Durante a avaliação do seu filho sentiu-se envolvido/a:	Muito Envolvido	Envolvido	Pouco Envolvido	Nada Envolvido	NS/ NR	NA
60. A equipa ajuda-o/a a planear o trabalho com o seu filho:	Ajuda Muito	Ajuda	Ajuda Pouco	Não Ajuda	NS/ NR	NA
61. Os registos escritos ajudam-no/a perceber o que tem de fazer e a compreender o desenvolvimento do seu filho:	Ajudam Muito	Ajudam	Ajudam Pouco	Não Ajudam	NS/ NR	NA
62. A equipa ajudou/a a sentir-se mais confiante para resolver os seus problemas:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA

Obrigada pela sua colaboração

## ANEXO 3: Questionário Técnicos

Data de preenchimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2010

Parte 1: Dados Gerais

Para começar gostaria que desse algumas informações sobre a sua função na equipa do PCIP:

A1) Qual a sua profissão:

- ☐ Psicólogo
- ☐ Terapeuta da fala
- ☐ Terapeuta Ocupacional
- ☐ Fisioterapeuta
- ☐ Outra. Qual? \_\_\_\_\_
- ☐ NS/ NR

A2) Há quanto tempo está com a equipa do PCIP:

- ☐ Menos de um ano
- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Anos
- ☐ 3 Anos
- ☐ 4 Anos
- ☐ 5 Anos
- ☐ Mais de 5 anos
- ☐ NS/ NR

## Parte 2: Questões sobre a satisfação

Gostaria agora de saber qual é o seu grau de satisfação face ao serviço de intervenção precoce prestado pela equipa do PCIP. Para responder às questões que se seguem terá apenas que indicar de entre as seguintes possibilidades de resposta aquela que corresponde à sua opinião:

++ = "muito bom", "muito boa", "muito bem", "concorda totalmente"

+ = "bom", "boa", "bem", "concorda"

- = "mau", "má", "mal", "discorda"

-- = "muito mau", "muito má", "muito mal", "discorda totalmente"

\* = "NS", "NR"

\*\* = "NA"

### A. Apoio à família

1.A orientação e o apoio que tem sido oferecido pela equipa do PCIP, é no geral:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
2. A intervenção precoce ajudou a mudar a imagem que a família tinha da criança.	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
3. O apoio dado pelos técnicos ajudou a família a lidar com as suas emoções:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
4. A informação disponibilizada pelos técnicos sobre os apoios que existem ajudam as famílias a perceber que tipo de resposta a criança necessita/ necessitava:	Ajudam Muito	Ajudam	Ajudam Pouco	Não Ajudam	NS/ NR	NA
5. O apoio dado pela equipa do PCIP ajudou a família a ver as capacidades e os problemas da sua criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
6. O apoio ajudou a família a sentir-se mais seguro no lidar com a criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
7. O apoio ajudou a família a ter mais momentos agradáveis com a criança:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA

Modelo de Avaliação do Programa Comunitário de Intervenção Precoce da CERC Lisboa

8. O apoio ajudou a família com novas ideias para educar a criança no dia-a-dia:	Ajudou Muito	Ajudou	Ajudou Pouco	Não Ajudou	NS/ NR	NA
9. As oportunidades que a equipa do PCIP dá às famílias para entrar em contacto com outros pais são:	Muitas	Algumas	Poucas	Nenhumas	NS/ NR	NA
10. A equipa informa a família sobre o apoio financeiro que esta pode beneficiar:	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
11. A equipa informa a família acerca das questões burocráticas que envolvem o apoio?	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
12. A equipa informa a família acerca dos diferentes serviços existentes para a criança?	Muitas Vezes	Algumas Vezes	Poucas Vezes	Nenhumas Vezes	NS/ NR	NA
13. As informações que são fornecidas pela Equipa de Intervenção Precoce acerca dos problemas da criança, são no geral:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS / NR	NA
14. As possibilidades fornecidas pela Equipa para actividades de grupo entre os pais são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS / NR	NA

**B. Apoio à criança**

15. O apoio prestado à criança pela equipa do PCIP é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
16. O apoio prestado está adaptado às necessidades e à maneira de ser da criança:	Muito Adaptado	Adaptado	Pouco Adaptado	Não Adaptado	NS/ NR	NA
17. As sugestões que o serviço tem dado relativamente aos brinquedos e jogos apropriados para a criança são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
18. A atenção, informação e/ ou aconselhamento relativamente às actividades diárias da criança (tomar banho, dormir, ...) é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
19. A atenção, informação e /ou aconselhamento relativamente ao desenvolvimento social da criança é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA

20. A atenção, informação e/ ou aconselhamento relativamente à escolha, compra e uso de material adaptado à criança é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
21. As formas e técnicas aconselhadas pelo serviço para resolver problemas comportamentais (recusa em comer; birras; problemas em dormir) da criança são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
22. As ofertas de actividades de grupo para crianças facultadas pelo serviço são:	Muito Boas	Boas	Más	Muito Más	NS/ NR	NA
23. A forma como os técnicos se relacionam com as crianças é:	Muito Boa	Boa	Má	Muito Má	NS/ NR	NA

### C. Ambiente Social

24. Sente que a família pode falar com os técnicos acerca das questões e reacções dos irmãos da criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
25. No apoio prestado, os técnicos também estão atentos às necessidades dos irmãos:	Muito Atentos	Atentos	Pouco Atentos	Nada Atentos	NS/ NR	NA
26. A família pode falar com os técnicos acerca de questões e reacções dos seus parentes, amigos e vizinhos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

### D. Relação entre as famílias e os e profissionais

27. Sente que os técnicos de IP compreendem as famílias:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
28. Os técnicos fazem uma clara distinção entre o apoio que é prestado e a privacidade da família:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
29. Sente que as famílias podem colocar aos técnicos as suas dúvidas e críticas relativamente ao apoio que lhes é prestado:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
30. Os técnicos aceitam as decisões das famílias:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
31. As decisões são tomadas pela família:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

32. Os técnicos respondem às questões colocadas pela família:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
---------------------------------------------------------------	--------	----------	--------------	-------	--------	----

### **E. Modelo de apoio**

33. Os técnicos respeitam os valores e o estilo de vida da família:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
34. Pensa que o número de técnicos que dá apoio a cada família é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA
35. Sente que a família pode colocar as questões que quiser aos técnicos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
36. Os técnicos ajudam a família a conseguir tempo para si própria:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
37. O apoio contempla as ajudas e aspectos que acha importantes para o desenvolvimento da criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
38. Os técnicos informam a família acerca do tipo de ajuda que o serviço pode ou não facultar:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
39. A comunicação/ cooperação entre o serviço e as outras instituições/ técnicos (médicos, terapeutas particulares, ...) é:	Muito Boa	Boa	Má	Muito Má	NS/ NR	NA
40. Os relatórios e as avaliações feitas pelos técnicos são	Muito Bons	Bons	Maus	Muito Maus	NS/ NR	NA
41. As opiniões e informações fornecidas pela família são tidas em conta nas avaliações da criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
42. Acha que os técnicos conseguem ver a criança como um todo, apesar de existirem várias áreas de desenvolvimento:	Muito Bem	Bem	Mal	Muito Mal	NS/ NR	NA
43. A avaliação do desenvolvimento e/ou os relatórios acerca da criança referem ou destacam as capacidades da mesma:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
44. A família confia na competência dos técnicos:	Confia Muito	Confia	Confia Pouco	Não Confia	NS/ NR	NA

45. Os técnicos conseguem envolver os serviços locais em resposta às necessidades da criança:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
46. Pensa que o apoio dado pelo serviço, no sentido da integração da criança, é:	Muito Bom	Bom	Mau	Muito Mau	NS/ NR	NA

## **F. Direitos da família**

47. As famílias são informadas que em caso de problema podem entrar em contacto com os técnicos:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
48. É dada a informação por parte dos técnicos que a família pode decidir a qualquer momento se quer continuar ou terminar com o apoio:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA
49. O serviço informa a família de todos os seus direitos enquanto prestador de cuidados de uma criança com problemas de desenvolvimento:	Sempre	Às Vezes	Poucas Vezes	Nunca	NS/ NR	NA

## **G. Localizações e ligações do serviço:**

50. A maioria das pessoas conhece o serviço de IP e sabe como recorrer a ele:	Conhecem Bem	Conhecem	Conhecem Mal	Não Conhecem	NS/ NR	NA
51. É fácil recorrer ao serviço de IP:	Muito Fácil	Fácil	Difícil	Muito Difícil	NS/ NR	NA

Obrigada pela sua colaboração



## ANEXO 4: Estatística descritiva dos respondentes do questionário às famílias

Em relação ao inquérito por questionário, foram entregues 67 questionários às famílias beneficiárias do PCIP no ano lectivo 2009/2010. Foram devolvidos 46, devidamente preenchidos. Apesar de estarem contabilizadas 69 crianças/famílias em apoio neste ano, duas encontravam-se de férias em Julho, altura em que se procedeu à sua aplicação.

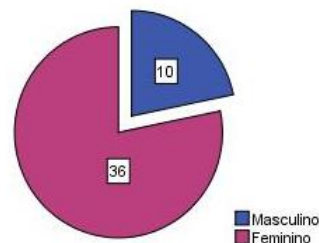
Tabela 1: Idade dos inquiridos

	Frequência	Percentagem	N	Válidos	
20	1	2,2			46
23	1	2,2	Média		37,11
25	2	4,3	Amplitude		46
29	5	10,9	Mínimo		20
31	1	2,2	Máximo		66
32	2	4,3			
33	1	2,2			
34	4	8,7			
35	3	6,5			
36	4	8,7			
37	1	2,2			
38	5	10,9			
39	2	4,3			
40	3	6,5			
41	1	2,2			
42	3	6,5			
43	1	2,2			
44	1	2,2			
47	1	2,2			
52	1	2,2			
53	1	2,2			
59	1	2,2			
66	1	2,2			
Total	46	100,0			

Fazendo uma breve caracterização dos familiares que responderam ao questionário, a média das idades é de 37,11 anos, tendo o mais novo 20 anos e o mais velho 66.

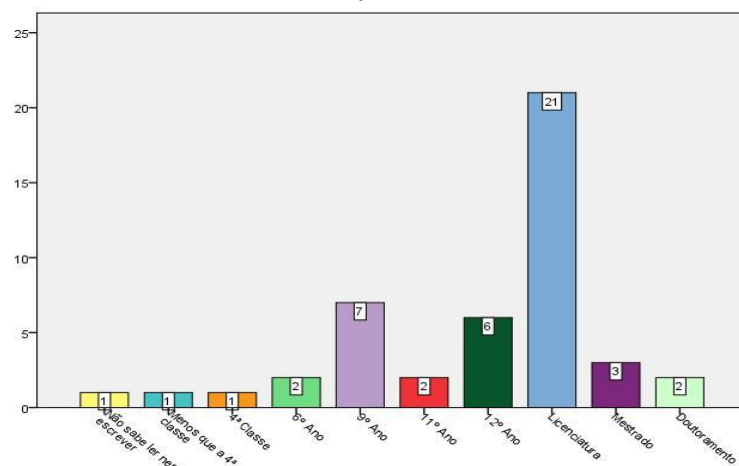
Quanto ao género, 10 pertencem ao masculino e 36 ao feminino.

Gráfico 1: Género dos inquiridos



Fonte: Questionário famílias

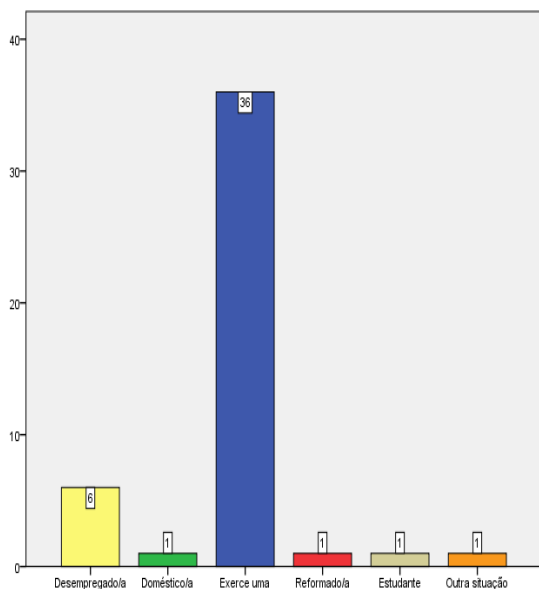
Gráfico 2: Escolaridade dos inquiridos



No que diz respeito à escolaridade, a distribuição é assimétrica mas exaustiva, sendo a maioria licenciados, 21, 7 têm o 9º ano e 6 o 12º ano, havendo 2 doutorados, o grau académico mais alto e 1 que não sabe ler nem escrever.

Fonte: Questionário famílias

Gráfico 3: Situação laboral inquiridos



Em relação à situação laboral, 36 exercem uma profissão, 6 estão desempregados e dos restantes 1 está reformado, 1 é doméstica, 1 estudante e outro noutra situação. Quanto ao vínculo laboral dos que exercem uma profissão, 33 são trabalhadores por conta doutrem, 3 por conta própria e 1 é patrão com menos de 10 empregados. No que diz respeito à área de actividade, 5 trabalham no comércio, igual número na administração pública e escritórios, 3 na banca ou seguros, 2 na construção civil, 1 na indústria, outro nos transportes e 19 noutras áreas de actividade.

Fonte: Questionário famílias

Tabela 2: Vínculo laboral inquiridos

	Frequência	Percentagem
Trabalhador por conta de outrem	33	71,7
Trabalhador por conta própria	3	6,5
Patrão com menos de 10 empregados	1	2,2
NA	9	19,6
Total	46	100,0

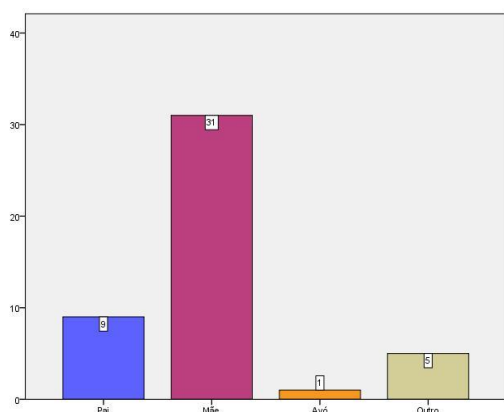
Fonte: Questionário famílias

Tabela 3: Área de actividade dos inquiridos

	Frequência	Percentagem
Comércio	5	10,9
Indústria	1	2,2
Escritórios	5	10,9
Banca/Seguros	3	6,5
Administração Pública	5	10,9
Construção civil	2	4,3
Transportes	1	2,2
Outro	19	41,3
NA	5	10,9
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

Gráfico 4: Grau de parentesco com a criança apoiada dos inquiridos



Fonte: Questionário famílias

Relativamente ao grau de parentesco com a criança apoiada, em 31 casos foi a mãe a responder ao questionário, em 9 o pai, num a avó e os restantes 5 estão outra situação.

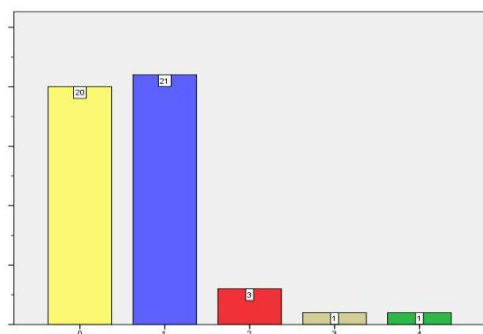
Tabela 4: Situação familiar dos inquiridos

	Frequência	Percentagem
Casado/a ou em união de facto	37	80,4
Família monoparental	5	10,9
NS/NR	4	8,7
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

No que diz respeito à situação familiar, 37 são casados ou vivem em união de facto, 5 são famílias monoparentais e 4 não sabem ou não respondem.

Gráfico 5: Número de irmãos da criança apoiada

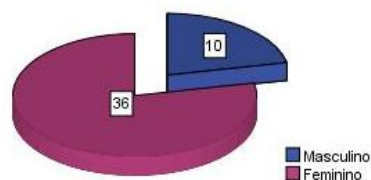


Fonte: Questionário famílias

Em 20 casos a criança apoiada não tem irmãos, em 21 tem 1 irmão, em 3 casos 2, 1 tem 3 irmãos e outra 4.

Das crianças apoiadas 36 são raparigas e 10 rapazes.

Gráfico 6: Género da criança apoiada



Fonte: Questionário famílias

As crianças nasceram maioritariamente no mês de Agosto, 7 e nos anos de 2006, 10 e 2005, 9.

Tabela 5: Mês de nascimento da criança

	Frequência	Percentagem
Janeiro	5	10,9
Fevereiro	3	6,5
Março	5	10,9
Abril	5	10,9
Maio	4	8,7
Junho	3	6,5
Julho	5	10,9
Agosto	7	15,2
Setembro	2	4,3
Outubro	2	4,3
Novembro	2	4,3
Dezembro	3	6,5
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

Tabela 6: Ano de nascimento da criança

	Frequência	Percentagem
2003	3	6,5
2004	8	17,4
2005	9	19,6
2006	10	21,7
2007	5	10,9
2008	7	15,2
2009	3	6,5
NS/NR	1	2,2
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

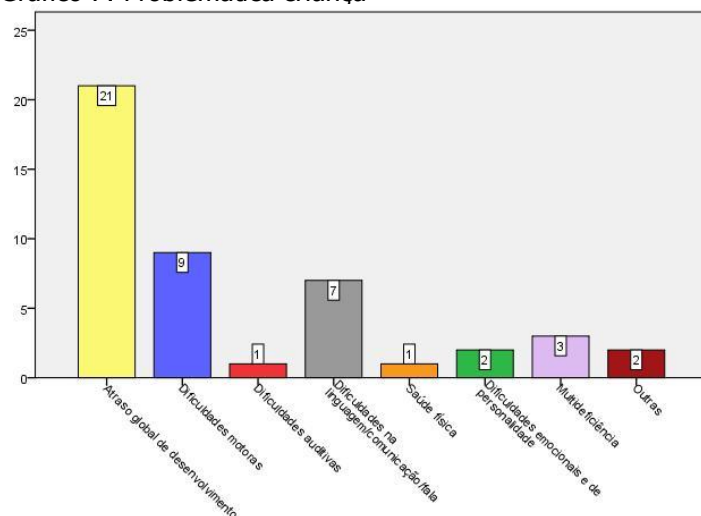
Tabela 7: Posição fratria criança apoiada

		Frequência	Percentagem
Valid	Mais velha	10	21,7
	Segunda	12	26,1
	Terceira	2	4,3
	Quarta	2	4,3
	Outra	3	6,5
	NS/NR	2	4,3
	NA	15	32,6
	Total	46	100,0

12 das crianças são segundos filhos e 10 são as mais velhas.

Fonte: Questionário famílias

Gráfico 7: Problemática criança



Quando questionadas sobre qual a problemática da criança apoiada, as famílias referem que quase metade têm um atraso global de desenvolvimento, 9 dificuldades motoras, 7 de comunicação e linguagem, 3 multideficiência, 2 dificuldades emocionais e de personalidade e outras condições e 1 problemas da saúde física.

Fonte: Questionário famílias

Quanto ao mês de início do apoio pelo PCIP, a maioria, 12 iniciaram no mês de Outubro, 8 em Novembro e 7 em Setembro. Em relação ao ano, 16 iniciaram em 2009 e 12 em 2008, sendo que os restantes já têm apoio do PCIP desde há mais tempo, sendo os 4 casos mais antigos de 2005.

Tabela 8: Mês de início de apoio pelo PCIP

	Frequência	Percentagem
Janeiro	2	4,3
Fevereiro	3	6,5
Março	1	2,2
Maio	2	4,3
Julho	1	2,2
Setembro	7	15,2
Outubro	12	26,1
Novembro	8	17,4
Dezembro	1	2,2
NS/NR	9	19,6
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

Tabela 9: Ano de início de apoio pelo PCIP

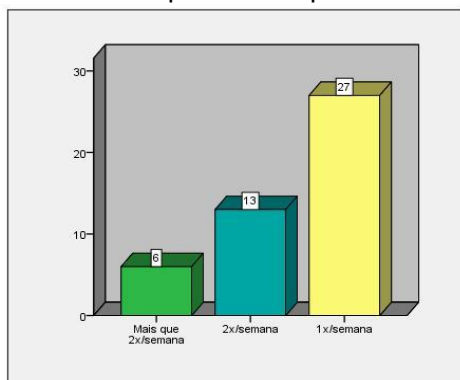
	Frequência	Percentagem
2005	4	8,7
2006	1	2,2
2007	5	10,9
2008	12	26,1
2009	16	34,8
2010	4	8,7
NS/NR	4	8,7
Total	46	100,0

Fonte: Questionário famílias

Quanto à frequência e ao local do apoio, 27 têm apoio uma vez por semana, 13 duas e 6 mais do que duas vezes por semana. Para 19 dos casos o apoio é sempre no Jardim de Infância,

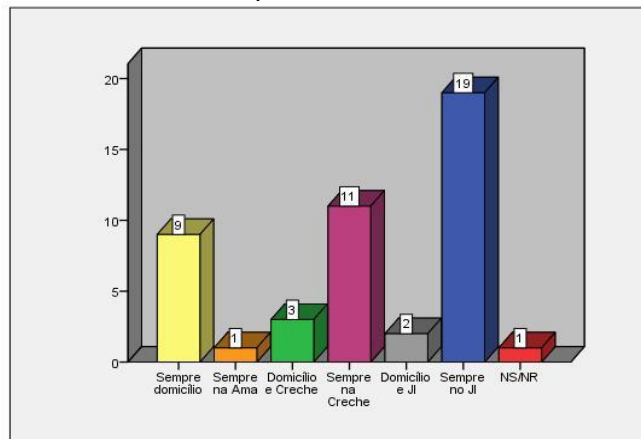
para 11 sempre na Creche, para 9 sempre no domicílio e para 1 sempre na Ama. Os restantes casos têm apoio misto, 3 no domicílio e na Creche e 2 no domicílio e no Jardim de Infância.

Gráfico 8: Frequência do apoio



Fonte: Questionário famílias

Gráfico 9: Local do apoio



Fonte: Questionário famílias

## ANEXO 5: Estatística descritiva dos respondentes do questionário aos técnicos do PCIP

Em relação ao inquérito por questionário, foram entregues 10 questionários aos técnicos do PCIP no ano lectivo 2009/2010. Foram todos devolvidos, devidamente preenchidos.

Tabela 10: Profissão técnicos

	Frequência	Percentagem
Psicólogo	4	40,0
Terapeuta da Fala	3	30,0
Terapeuta Ocupacional	1	10,0
Fisioterapeuta	1	10,0
Outra (Psicomotricista)	1	10,0
Total	10	100,0

Quanto à profissão, 4 dos técnicos são Psicólogos, 3 Terapeutas da Fala, 1 Terapeuta Ocupacional, 1 Fisioterapeuta e 1 Psicomotricista.

Fonte: Questionário técnicos

Quanto ao tempo de permanência no PCIP, 4 estão na equipa há menos de um ano, 2 há mais de 5 e os restantes entre um e 5 anos cada. A média de permanência destes técnicos no PCIP é de 3,4 anos, sendo o tempo mínimo 1 ano e o máximo 7.

Tabela 11: Tempo de permanência no PCIP

	Frequência	Percentagem
Menos de 1 ano	4	40,0
1 Ano	1	10,0
2 Anos	1	10,0
4 Anos	1	10,0
5 Anos	1	10,0
Mais de 5 anos	2	20,0
Total	10	100,0

N	Válidos	10
Média		3,40
Mínimo		1
Máximo		7

Fonte: Questionário técnicos



## ANEXO 6: Guião da entrevista semi estruturada sobre os processos-chave do PCIP

PROCESSO-CHAVE: SINALIZAÇÃO<sup>1</sup>

- 1. Como é feita a sinalização de casos para o PCIP?**
- 2. Por quem é feita, maioritariamente esta sinalização?**
- 3. Como caracteriza o grau de dificuldade deste processo?**
4. Qual o grau de envolvimento da família neste processo?
5. O que esperam os intervenientes neste processo do PCIP?
- 6. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

- 7. Quem faz a avaliação da admissibilidade dos casos sinalizados para o PCIP?**
- 8. Qual o tempo de espera entre a sinalização e o início do apoio?**
- 9. Pode descrever os critérios de elegibilidade do PCIP?**
- 10. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: AVALIAÇÃO DA CRIANÇA

- 11. Por quem é feita a avaliação da criança? Como é realizada?**
12. Qual o local dessa avaliação?
13. Qual o modelo de avaliação utilizado?
14. E quais os instrumentos?
15. Qual o grau de envolvimento da família neste processo?
16. Sabe como é feita a devolução da informação decorrente da avaliação?
- 17. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: ELABORAÇÃO DO PIIP

- 18. No PCIP existe a figura de gestor de caso para cada família?**

---

<sup>1</sup> As questões a negrito são as questões guia

19. Quem é responsável pela elaboração do PIIP?

**20. Quando é que este documento é elaborado?**

21. Qual o grau de envolvimento da família neste processo?

**22. Tem conhecimento se é feito o levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família?**

**23. São definidos objectivos de intervenção para a criança, para a família e para a comunidade?**

**24. São definidos os responsáveis pela implementação dos vários componentes do PIIP?**

**25. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: INTERVENÇÃO DIRECTA COM A CRIANÇA E A FAMÍLIA (IMPLEMENTAÇÃO DO PIIP)

**26. Como é definido quem faz a intervenção directa com a criança e a família?**

27. E o local de intervenção, como é definido?

28. E a frequência?

29. Qual o grau de envolvimento da família neste processo?

30. Como é feita a passagem de informação à família?

**31. Verifica que o PCIP articula com os serviços da comunidade, nomeadamente Saúde, Educação e Seg. Social?**

**32. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: REAVALIAÇÃO DA CRIANÇA

**33. Por quem é feita a reavaliação da criança?**

34. E quando?

35. Tem conhecimento de onde é feita essa reavaliação?

36. Qual o modelo utilizado?

37. E os instrumentos?

38. Qual o grau de envolvimento da família neste processo?

39. Como é feita a devolução da informação à família decorrente desta reavaliação?

**40. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

PROCESSO-CHAVE: ENCAMINHAMENTO/ALTA

**41. Quem é o responsável pela decisão da alta ou encaminhamento da criança?**

42. E qual o grau de envolvimento da família neste processo?

**43. Como é feita a passagem do caso, quando é feito um encaminhamento para outro serviço?**

**44. Quais são, para si, os factores capazes de promover a melhoria deste processo?**

## ANEXO 7: Grelha de análise de conteúdo da entrevista

<b>OBJECTIVO ESPECÍFICO</b>	<b>PROCESSOS-CHAVE</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUB-CATEGORIAS</b>	<b>EXCERTOS DA ENTREVISTA</b>
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Tempo de espera</li> <li>• Critérios de elegibilidade</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da avaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de Caso</li> <li>• Responsáveis</li> <li>• Prazo de elaboração</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento</i></li> </ul>	

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<p>criança e família</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de objectivos: criança/família/comunidade de</li> <li>Definição dos responsáveis pela implementação</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>	<p><i>necessidades família</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li><i>Levantamento prioridades família</i></li> <li><i>Levantamento recursos criança</i></li> <li><i>Levantamento recursos família</i></li> <li><i>Definição objectivos criança</i></li> <li><i>Definição objectivos família</i></li> <li><i>Definição objectivos comunidade</i></li> </ul>	
	Intervenção directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Frequência</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Passagem de informação à família</li> <li>Articulação com serviços da comunidade (Saúde,</li> </ul>		

<b>OBJECTIVO ESPECÍFICO</b>	<b>PROCESSOS-CHAVE</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUB-CATEGORIAS</b>	<b>EXCERTOS DA ENTREVISTA</b>
		Educação e Seg. Social) • Propostas de melhoria		
	Reavaliação da criança	• Responsáveis • Frequência de realização • Local • Modelo • Instrumentos • Grau de envolvimento da família • Devolução da informação resultante da reavaliação • Propostas de melhoria		
	Encaminhamento	• Responsáveis • Grau de envolvimento da família • Passagem do caso • Propostas de melhoria		
	Alta	• Responsáveis • Grau de envolvimento da família • Propostas de melhoria		



## ANEXO 8: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 1

## GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA 1

<b>OBJECTIVO ESPECÍFICO</b>	<b>PROCESSOS-CHAVE</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUB-CATEGORIAS</b>	<b>EXCERTOS DA ENTREVISTA</b>
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>através de uma ficha de encaminhamento, e que é passada e é divulgada pelos diversos serviços com quem nós articulamos e depois essa ficha é enviada para nós</i></li> <li>• <i>seja por famílias, por técnicos, por... por... Jardins de Infância, Creches, etc. (...) Neste momento é por Creches ou Jardins de Infância, mas também neste momento os hospitais começam a ter um encaminhamento com uns números significativos.</i></li> <li>• <i>é um processo fácil, sim é um processo fácil, a única dificuldade é terem as fichas de encaminhamento que às vezes não têm e que precisam de as pedir ao serviço. De resto, é um processo fácil, sim.</i></li> <li>• <i>A família tem que ter conhecimento prévio, porque na própria Ficha de Encaminhamento vem lá o consentimento da família... Tem que estar sempre por dentro deste processo.</i></li> <li>• <i>De facto serem revistos os processos chave para que este encaminhamento fosse mais institucional e não tão dirigido só à equipa ou a esta resposta social, mas ser dirigido institucionalmente através do site da própria instituição com uma ficha preenchida por esta...</i></li> </ul>
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Tempo de espera</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pronto, chegando a referênciação à equipa, a equipa tem reunião todas as semanas e portanto logo na reunião seguinte essa... a equipa analisa ... o tipo de necessidade desta família e desta criança e define quem são os técnicos que vão numa primeira abordagem fazer a observação e, no fundo, a primeira avaliação, que será no local e nos locais onde os meninos estão, seja na família, no domicílio, seja nas Creches ou Jardins de Infância que eles estejam a frequentar.</i></li> <li>• <i>É muito rápido... Aah... Será eventualmente 15 dias, supondo... 15 dias o máximo; Supondo que este pedido de referênciação chegou por exemplo numa 5ª, só na outra 4ª feira, portanto os técnicos só na</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critérios de elegibilidade</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>outra ... Mas o máximo dos máximos 15 dias, portanto é rápido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>nós temos os critérios de elegibilidade que têm que ver com o grau de deficiência, de dificuldade, as necessidades da família, a idade e os outros apoios que eventualmente tenham ou não.</i></li> <li>• <i>Para mim a melhoria passava por uns critérios elaborados, quantificados, institucionalmente, claro, que tivessem a ver com a própria organização e de facto serem aplicados para todos igual, portanto, haver ali uma equidade</i></li> </ul>
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da avaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Esta avaliação é feita por 2 técnicos, normalmente que são os técnicos que são sinalizados para irem fazer esta primeira avaliação.</i></li> <li>• <i>esta avaliação é feita no contexto onde a criança está inserida.</i></li> <li>• <i>É um modelo que tem que ver com a especificidade de cada um dos técnicos que a vai fazer, que faz esta avaliação.</i></li> <li>• <i>Os instrumentos estão também definidos, exactamente... Será de acordo com a formação base e a especificidade apresentada pelas necessidades de cada família, claro.</i></li> <li>• <i>É o máximo, porque mesmo que a criança esteja em Jardim de Infância, a família terá que se deslocar lá, portanto o nosso elemento de ligação sempre em primeiro lugar é a família.</i></li> <li>• <i>é uma conversa</i></li> <li>• <i>A melhorar, eu acho que devia ser de facto, devia haver uma primeira entrevista de acolhimento para que estas famílias tivessem acesso a esta informação e também tivessem acesso àquilo que é a Cerci, não é? (...) Eu acho que isso é um aspecto a melhorar, é uma conversa e eu acho que esta avaliação tem que ser devolvida escrita.</i></li> </ul>
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de Caso</li> <li>• Responsáveis</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Certo, é isso mesmo, existe a figura de gestor de caso para cada família.</i></li> <li>• <i>É o gestor de caso em conjunto com, se a criança estiver numa</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo de elaboração</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família</li> <li>• Definição de objectivos: criança/família/comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento necessidades família</i></li> <li>• <i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento prioridades família</i></li> <li>• <i>Levantamento recursos criança</i></li> <li>• <i>Levantamento recursos família</i></li> <li>• <i>Definição objectivos criança</i></li> <li>• <i>Definição objectivos</i></li> </ul>	<p><i>Creche ou num Jardim de Infância, terá que o fazer em conjunto com a pessoa responsável do grupo que está com essa criança. Mas é sempre o gestor de caso, claro.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Este Plano é elaborado até 2 meses do início do apoio, portanto, fazemos este tempo porque é o tempo de conhecer a criança, é o tempo de articular com todos os serviços que envolvem e de conhecer também a família</i></li> <li>• <i>Claro que é das primeiras coisas que o técnico vai fazer, ao mesmo tempo que vai conhecendo a criança vai fazendo o levantamento, e daí eu ter dito há bocadinho, portanto que o Programa é feito com toda a gente, no fundo, mas o técnico vai fazer o levantamento dos recursos que a família já tem e os recursos que a família tem necessidade e que ainda não tem.</i></li> <li>• <i>Exactamente, para os 3 níveis, portanto núcleo familiar, criança e comunidade.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição dos responsáveis pela implementação</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>	<i>família</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição <i>objectivos</i> comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Claro que sim, está definido no próprio Plano, quem faz o quê e no tempo, também</i></li> <li><i>Tem que ver com a proximidade das equipas que intervêm com as famílias, está tudo muito desagregado</i></li> </ul>
	Intervenção directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Frequência</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Passagem de informação à família</li> <li>Articulação com serviços da comunidade (Saúde, Educação e Seg. Social)</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Em relação ao Plano? (A.R.S. – Em relação à intervenção directa, portanto depois de estar definido o Plano é nessa altura também definido quem é que vai intervir directamente com a criança e com a família?) – Sim, exactamente, exactamente</i></li> <li><i>É no local onde a criança está... Depende, há situações em que é no local onde a criança está e há outras situações em que há necessidade de também um apoio à família e, nesse caso às vezes é necessário além do apoio no local da criança é preciso também o apoio em casa.</i></li> <li><i>É, é, pode ser semanal ou bissemanal, normalmente bissemanalmente.</i></li> <li><i>Com a família... Exactamente, mais uma vez... a passagem da informação normalmente é oral.</i></li> <li><i>nós temos muito a preocupação de ir aos locais, em termos da Saúde, em termos dos Serviços Sociais e da ARS não há essa preocupação, portanto nós temos que andar muito de um lado para o outro e articular estes serviços todos... (...) Somos o pivot de ligação</i></li> <li><i>Esperemos que com a implementação do novo decreto-lei que isto venha a haver maior, uma maior articulação ...</i></li> </ul>
	Reavaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Esta reavaliação normalmente é feita pelo gestor de caso, podendo o gestor de caso solicitar o apoio de outros técnicos da mesma equipa,</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência de realização</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da reavaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>para ajudar nesta reavaliação... depende da evolução, do desenvolvimento e da própria intervenção...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Um ano... Antes dum ano, nunca... Normalmente, não, não, não... e pronto... É mesmo um ano.</i></li> <li>• <i>Mais uma vez no local onde a criança está.</i></li> <li>• <i>existe pelo 3 de 2008<sup>2</sup> existe, existe o relatório de avaliação final, chamado relatório circunstanciado, mas no fundo é um relatório técnico-pedagógico feito pelos vários técnicos que intervêm e é esse que é utilizado para fazer... A reavaliação.</i></li> <li>• <i>Claro que sim ... esta avaliação deve ser feita com a família...</i></li> <li>• <i>tem que assinar também (A.R.S. – E a devolução da informação, aqui já há um registo escrito, este relatório, quando diz que a família tem que assinar...) Exactlymente, claro que sim, claro que sim.</i></li> <li>• <i>Eu acho que será pensar em vez de se fazer só a avaliação anual, fazer a monitorização do Programa, que foi elaborado com a família</i></li> </ul>
	Encaminhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Passagem do caso</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>O responsável, em primeiro lugar é sempre a família...</i></li> <li>• <i>é sempre a família que tem que escolher, o técnico pode é facilitar, ajudar a família nessa escolha (...) de qualquer maneira a família é que tem sempre a última palavra. O técnico só poderá informar e dar a sua opinião à família.</i></li> <li>• <i>Esta passagem de caso é feita através da comunicação com os locais para onde as crianças vão... Ham... E portanto será em princípio telefonicamente (...) o processo vai para onde a criança for e, portanto é enviado o processo, todo o processo escrito é enviado para onde a criança vai.</i></li> </ul>

<sup>2</sup> Decreto-Lei 3/ 2008, que regulamenta a Educação Especial

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>passar pela organização, portanto ser a própria organização em vez de ser o técnico a enviar por, para ser a própria organização</i></li> </ul>
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>a alta tem muita influência o parecer do técnico (...) o serviço já tem qualquer coisa a dizer, não é, sobre isso.</i></li> <li>• <i>De qualquer maneira, a família tem sempre a última... a última palavra, mas o técnico é que de facto pode e deve informar a família se acha que esta criança já alcançou os objectivos que estavam previstos e que em termos das aquisições em relação à sua faixa etária não precisa mais de um técnico especializado (...) cabe ao técnico informar a família desta situação e logicamente é a família que decide</i></li> <li>• <i>O processo da Alta não é complicado, é dos processos mais simples, portanto... Eu acho que não tem grandes processos de melhoria</i></li> </ul>

## ANEXO 9: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 2



GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA 2

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nós recebemos pedidos através do Hospital de Santa Maria, do Hospital da Estefânia, alguns enviados pelos pais... Ahm... E é só.</i></li> <li>• <i>a família tem conhecimento que a criança foi sinalizada, tanto que em todos os pedidos está a quebra de sigilo (...) profissional com o conhecimento da família, portanto a família tem conhecimento disso</i></li> <li>• <i>É assim, eu acho que funciona bem, eu acho que funciona... Nós precisávamos era de ter mais pessoas...</i></li> </ul>
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Tempo de espera</li> <li>• Critérios de elegibilidade</li> <li>• Propostas de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E depois nós nas reuniões de equipa é que distribuímos (...) Normalmente é feito por dois técnicos. (...) Da equipa, sim.</i></li> <li>• <i>Eu acho que depende das fases, no início do ano é mais rápido! (...) Eu acho que depende das fases do ano lectivo em que estamos, normalmente no início do ano as pessoas estão-se a reorganizar em termos de apoios e é mais rápido, depois chega uma altura em que é mais demorado, tem a ver depois com as agendas das pessoas, dos técnicos, não é?</i></li> <li>• <i>critérios dos 0 aos 3, não é? E o grau de deficiência, também passa à frente, idades mais precoces possíveis, não é? E depois os outros, do risco biológico por depois, não é? Acho que mais ou menos são esses os critérios</i></li> <li>• <i>Eu acho que é assim, como a maior parte dos pedidos que nós temos</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		melhoria		<i>vêm sempre acompanhados de um relatório, porque são a nível hospitalar e mesmo quando é pedido pelos pais vem acompanhado de um relatório, nós nesse relatório temos logo uma, temos logo alguma visibilidade de qual é a problemática da criança, não é? Ou é uma deficiência já comprovada e aí é fácil, quando não é e os atrasos de desenvolvimento psicomotor ou atraso de desenvolvimento global, nós percebemos pelo que está descrito no relatório qual é a gravidade e se tem apoios ou não tem, também é outro dos factores, não é? Para nós podermos acelerar o processo.</i>
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da avaliação</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sei que é sempre feita por dois técnicos, de áreas diferentes... Ahm... Ou Fisioterapia e Terapia da Fala, ou TO ou TF, sempre de áreas diferentes</i></li> <li>• <i>Depende, normalmente é em contexto (...) Em contexto onde a criança está, ou em casa ou nas escolas, ou nos Jardins de Infância ou Creches.</i></li> <li>• <i>Informal, talvez...</i></li> <li>• <i>Eu sei que eles existem, não sei se são utilizados (...) Mas não sei se na primeira avaliação são logo utilizados (...) Eu acho que só nos casos em que oferecem mais dúvidas é que são utilizados logo numa primeira avaliação, não é?</i></li> <li>• <i>Está presente, por norma está presente.</i></li> <li>• <i>É feita numa reunião também informal. Numa reunião dentro, normalmente dentro dessa primeira avaliação, ou as pessoas pensam um bocado e falam em equipa e depois devolvem, há casos assim, em que vamos reflectir e depois então devolvemos o que é que nós achamos e se podemos apoiar ou não e se se enquadra nos critérios de elegibilidade... Ahm... Pronto, por norma é assim, é devolvida sempre</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>que... Logo que... O mais próximo possível, o mais rapidamente possível... (Registo escrito) Não, acho que não há.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Eu acho que nós poderíamos formalizar se calhar um bocadinho mais as coisas, mas o ritmo da Intervenção Precoce não... Eu acho que não permite, quer dizer, não é? Se calhar poderíamos criar alguns instrumentos (...) Que formalizassem mais este processo, sim, sim, sim, acho que sim.</i></li> </ul>
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor de Caso</li> <li>Responsáveis</li> <li>Prazo de elaboração</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li><i>Levantamento necessidades família</i></li> <li><i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li><i>Levantamento prioridades família</i></li> <li><i>Levantamento</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Sim, sim, sim, existe.</i></li> <li><i>O responsável é o gestor de caso em conjunto com os diversos intervenientes.</i></li> <li><i>Normalmente é sempre passado um mês ou dois do início, dois, três meses.</i></li> <li><i>Está presente, a família está presente.</i></li> <li><i>Esse levantamento é feito, mas nós normalmente fazemos, há sempre alguém que redige o documento, digamos assim, não é? (...) Pronto, mas é normalmente o gestor de caso é que faz a redacção do documento, não é? E depois em reunião de equipa com todos os intervenientes, seja educadora, seja... E a família... Ahm... Quando não estão nas Creches nem Jardins de Infância, quando é só com a família, quando não é com a família, é com todos... Ahm... Acrescentam, não é? E modificam algumas coisas... (...) É feito, sim. É feito.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de objectivos: criança/família/comunidade</li> <li>Definição dos responsáveis pela implementação</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>	<p><i>recursos criança</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Levantamento recursos família</i></li> <li><i>Definição objectivos criança</i></li> <li><i>Definição objectivos família</i></li> <li><i>Definição objectivos comunidade</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Em conjunto! (...) Para a família, sim, sim. (...) Normalmente é o gestor de caso que escreve, que redige.</i></li> <li><i>Sim, está lá.</i></li> <li><i>Os factores de melhoria eu acho que era construirmos mesmo tudo de raiz com toda a gente (...) Para podermos facilitar</i></li> </ul>
	Intervenção directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Frequência</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Normalmente é definido em termos de reunião de equipa, não é?</i></li> <li><i>Normalmente é sempre em contexto, é raro os casos em que não é em contexto, é sempre em contexto, ou em casa, ou no Jardim de Infância ou na Creche.</i></li> <li><i>Consoante a agenda dos técnicos... (Risos) Mas normalmente uma a duas vezes por semana, mas consoante a agenda do técnico, temos falta de recursos, não é, humanos, portanto...</i></li> <li><i>Eu acho que à família só é comunicado o que ficou decidido em reunião de equipa, porque para a família, eles preferiam sempre muito mais horas, muito mais apoios do que aqueles que eles têm, para eles podia</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagem de informação à família</li> <li>• Articulação com serviços da comunidade (Saúde, Educação e Seg. Social)</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>ser todos os dias, não é? (...) Reunião informal, ou por telefone ou no... Ou vão a casa e falam... Reunião informal, quer dizer, o que é que se entende por reunião informal, marca-se uma hora, marca-se uma data, também é uma reunião, não é? Só porque depois pode não ter registo escrito, se calhar a formalização é essa, não é? Daí eu ter dito reunião informal, mais por causa disso.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sim. (...) Com a Saúde na ida às consultas, não é? Fazendo essa ligação (...) E com a Educação porque funcionamos em parceria</i></li> <li>• <i>Mais recursos humanos. Mais trabalho de equipa, porque eu acho que esta questão da separação das equipas não ajuda. Há locais do país em que as equipas continuam juntas! (...) Continuam juntas, aqui em Lisboa é que não, continuam a funcionar em conjunto, as da Educação estão junto com os técnicos, reúnem todas as semanas... Assim as pessoas estão a trabalhar mais sozinhas, não é? (...) É diferente de quando nós começámos aqui que estávamos todas juntas e que todas as semanas... E faz falta!</i></li> </ul>
	Reavaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Frequência de realização</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pelos técnicos que estão a intervir. Pelo técnico que está a intervir com o apoio de outro técnico que solicite.</i></li> <li>• <i>Não é trimestralmente, talvez de seis em seis meses, a meio do ano e depois no final do ano... (...) Mais ou menos... Eu acho que é semestralmente.</i></li> <li>• <i>Em contexto.</i></li> <li>• <i>Sim, nesta fase há, há instrumentos. (...) Nesta fase eu acho que sim, há. Nesta fase existe, sim. Até porque é utilizado normalmente um</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da reavaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>instrumento formal e que essa passagem é feita para os pais, à família e para as educadoras e para quem está a intervir com a criança.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A família está presente e depois dão o feed-back, portanto a família está sempre presente.</i></li> <li>• <i>É feita em reunião.</i></li> <li>• <i>Não, eu acho que está bem. Este processo eu acho que está bem, porque há instrumentos, há devolução, há trabalho com a família... Não estou aí a ver nada que pudesse melhorar.</i></li> </ul>
	Encaminhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Passagem do caso</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ah, o encaminhamento é feito pelo técnico, pelo responsável de caso, pelo gestor de caso, sim.</i></li> <li>• <i>(A família está envolvida neste processo?) Claro, claro que está. (...) a família opta por qual quer que a criança frequente, não é, porque a família é que tem a última palavra, a primeira e a última, portanto e o técnico ajuda nesse processo todo, não é?</i></li> <li>• <i>É feito em reunião. (...) Primeiro é feito de uma forma informal, para contactar diversos locais para onde a criança vai (...) E depois é feita uma reunião formal quando a criança é admitida noutra sítio com toda a gente, com todos os envolvidos, é sempre feito assim. Não só do PCIP como os que estão também do lado de lá, para onde a criança vai se não forem os mesmos técnicos que ficam, outros que ficam com a criança também.</i></li> <li>• <i>Eu acho que funciona bem, porque é sempre feito isso, não estou a ver outra forma... E os técnicos envolvem-se bastante com as famílias e ajudam, não estou a ver aí grandes aspectos a melhorar, sinceramente.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Todos os intervenientes. (...) (Risos) Todos os intervenientes...</i></li> <li>• <i>É assim, a família está incluída, se bem que muitas vezes... quer dizer, há casos que as famílias compreendem a alta, outros casos a família por elas continuavam sempre com aquele apoio, não é? (...) Eu acho que a decisão é mais do técnico, da parte dos técnicos... (...) Tem um peso mais profissional, se calhar para a família eles podiam... mas depois a família acaba por aceitar, por perceber o motivo da alta, normalmente não se dá alta assim... a casos que não é para dar alta, não é?</i></li> </ul>

## ANEXO 10: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 3



## GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA 3

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCEROTOS DA ENTREVISTA
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Não, não, para o PCIP não tenho qualquer ideia como é que as Cercis neste momento, as instituições que têm projectos de Intervenção Precoce, como é que são sinalizados, como é que vos chegam, não faço ideia. (...) Da minha parte... (encolher de ombros)</i></li> <li>• <i>Olhe, neste momento relativamente a este projecto, como sabe, vai deixar de haver PCIPs, não é? Portanto, a própria organização que está consignada na lei 281 de 2009 pressupõe um Sistema Nacional de Intervenção Precoce. (...) A sinalização é feita por qualquer entidade e a porta de entrada, portanto o ponto de acesso do sistema será a Saúde.</i></li> </ul>
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Tempo de espera</li> <li>• Critérios de elegibilidade</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eram 2, 3 meses, ou 1 mês nos casos mais graves, sempre que possível, pelo menos a informação última que eu tive, não sei se ainda é actualmente a mesma.</i></li> <li>• <i>Eu tive uma informação, mas é meramente uma informação relativamente aos critérios de admissão da Cerci Lisboa para a Intervenção Precoce, tenho uma ideia de quais são os pontos (...) estavam próximos dos critérios de elegibilidade que neste momento o Sistema Nacional já, já tem, não é, como sabe, portanto já estão finalizados, já foram finalizados em Julho os critérios de elegibilidade para a Intervenção Precoce.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da avaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Não, no PCIP não, eu não tenho qualquer informação sobre o funcionamento concretamente da Cerci Lisboa ao nível da Intervenção Precoce.</i></li> <li>• <i>Ai isso sim, isso sim, isso eu sei que sim. Até porque vocês têm os vários técnicos especialistas, têm psicólogos, têm terapeutas das várias valências, têm técnica de Serviço Social, portanto têm uma enorme... E pessoas já muito habilitadas, há muitos anos na Intervenção Precoce, têm todos os instrumentos e a própria instituição também tem dado bastante cobertura e apoio a esta área de intervenção, portanto isso não tenho dúvida que terão.</i></li> </ul>
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de Caso</li> <li>• Responsáveis</li> <li>• Prazo de elaboração</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento necessidades</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Se funcionarem com o modelo, penso que sim!</i></li> <li>• <i>Não faço a mínima ideia!</i></li> <li>• <i>Se seguirem o modelo é obrigatório!</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de objectivos: criança/família/comunidade</li> <li>Definição dos responsáveis pela implementação</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>	<p><i>família</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li><i>Levantamento prioridades família</i></li> <li><i>Levantamento recursos criança</i></li> <li><i>Levantamento recursos família</i></li> <li><i>Definição objectivos criança</i></li> <li><i>Definição objectivos família</i></li> <li><i>Definição objectivos comunidade</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Não, não têm que mudar nada!</i></li> </ul>
	Intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Sei que está próxima dos modelos da Intervenção Precoce, portanto</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
	directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local</li> <li>• Frequência</li> <li>• Grau de envolvimento</li> <li>• Passagem de informação à família</li> <li>• Articulação com serviços da comunidade (Saúde, Educação e Seg. Social)</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>dos modelos internacionais da Intervenção Precoce, sei que sempre fez um esforço muito grande para se aproximar destes modelos, os próprios técnicos que trabalhavam e ainda alguns trabalham, fizeram formação connosco, portanto a base é a mesma para todos nós, portanto penso que terá o mesmo funcionamento daquele que está consignado na parte da investigação, na parte da literatura da Intervenção Precoce. (...) Que é já um modelo bastante interdisciplinar, não tanto transdisciplinar, porque eu penso que em Portugal ainda há poucos a funcionarem no modelo transdisciplinar, mas que já tende para isso, portanto mas que o interdisciplinar é com certeza.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Não faço ideia, mas mais uma vez... (...) Mais uma vez, se seguirem o modelo, tendencialmente será coordenado, o elemento a emergir como técnico responsável será aquele que tiver mais perfil para a situação apresentada quer pela criança, quer pela família e preferencialmente os apoios serão onde as crianças estão, contextualizadamente, quer no domicílio, quer nas Creches ou nos Jardins de Infância.</i></li> <li>• <i>Isso eu sei que sim, isso eu sei que sim, isso eu sei que sim porque temos algumas das situações também passam por aqui para a nossa avaliação transdisciplinar e sabemos que a Cerci Lisboa tem por hábito fazer um trabalho de parcerias e de envolver os outros parceiros.</i></li> <li>• <i>Ainda havia instituições em que a própria Direcção Geral da Segurança Social tinha solicitado às Cercis e a outras instituições de reabilitação que enveredassem pelo apoio a faixas etárias mais baixas e havia várias instituições, nomeadamente aqui na nossa área da região da grande Lisboa em que tinham esses projectos e que agora transitam para este processo com alguns constrangimentos (...) este modelo vai</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
				<i>agora deixar de ser assim, porque vão ser criadas as Equipas Locais de Intervenção Precoce, aquilo que existia relativamente aos projectos integrados, aos projectos de Intervenção Precoce das instituições fechavam muito a resposta, uma vez que o financiamento das instituições era feito por número de crianças atendidas, o que resultava que chegava aquele limite e os técnicos não podiam atender mais, portanto, isso não é um sistema de Intervenção Precoce, porque a Intervenção Precoce preconiza uma detecção o mais precoce possível, não é? E depois, não é depois de detectados que ficam à espera das intervenções. (...) eu penso que aqui a única diferença que vai haver é que deixam de estar, deixa de ser o Programa centrado numa instituição e passa a ser centrado na comunidade numa equipa pluridisciplinar em parcerias, portanto o que terá que haver é uma rentabilização das respostas</i>
	Reavaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Frequência de realização</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da reavaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>a avaliação é para a intervenção e a intervenção tem que ser avaliada, portanto é um processo contínuo, não é, de avaliação/intervenção, intervenção/avaliação, portanto são aqueles que estão a participar no processo de intervenção que terão os momentos de avaliação. Evidentemente que para se fazer uma avaliação mais isenta terá que haver elementos mais habilitados em processos de avaliação, como os psicólogos para fazer tranches de avaliação para podermos depois avaliar também a própria exequibilidade da própria intervenção, não é, portanto e o sucesso da própria intervenção. Agora que esta avaliação tem que ser um processo contínuo de avaliação/intervenção e intervenção/avaliação, tem que ser.</i></li> <li>• <i>Não tenho ideia como é que o PCIP funciona, mas que deverá envolver a família em todo o processo de avaliação e devolver, terá que ter.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
	Encaminhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Passagem do caso</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Em princípio será toda a equipa, porque se há uma equipa que está em volta de todo o processo, toda a equipa tem que tomar essa decisão, não é, embora as pessoas que estão a implementar o processo directamente com a família e com a criança terão uma opinião</i></li> <li>• <i>a própria família também, embora nós tenhamos a consciência de que há um limite para a Intervenção Precoce, portanto a partir do momento em que a criança chega ao limite da sua idade</i></li> <li>• <i>Não tenho ideia como é que é feito, mas que deverá haver um processo de transição, que tem que ser trabalhado, deverá! (risos)</i></li> <li>• <i>Olhe, eu penso que temos que trabalhar muito com as próprias comunidades e criar as respostas. Se houver um conhecimento da população existente, se houver uma boa caracterização daquilo que temos, a própria Equipa Local de Intervenção Precoce não é só para fazer os programas de Intervenção directa com as crianças e com as famílias, tem também uma componente de dinamização da própria comunidade em que está inserida e tem que haver, como sabe a própria Equipa Local de Intervenção Precoce os casos que serão apontados na equipa e há uns que são elegíveis para a intervenção, para programas de intervenção directa, há outros que ficam em vigilância, portanto e os casos que ficam em vigilância a equipa tem que fazer alguma coisa na sua própria comunidade para criar respostas futuras</i></li> </ul>
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Não, não tenho ideia, no PCIP não faço a mínima ideia quem é responsável, não sei a que nível é que vai, se vai a coordenador de projecto, não faço a mínima ideia.</i></li> </ul>

## ANEXO 11: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 4

## GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA 4

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A ideia que eu tenho da sinalização é que poderá ser feita através ou dos hospitais, ou dos pais ou do equipamento que a criança frequenta. (...) Os hospitais, talvez.</i></li> <li>• <i>Está facilitado desde que os pais aceitem e estejam sensibilizados já para a problemática, pronto, da criança, já nos facilita e ajuda muito em todo o processo. Mas há situações em que por vezes os pais têm consciência, ou não querem ver e aí já se torna um bocadinho mais complicado, não é?</i></li> <li>• <i>Exactamente, a família tem que estar mesmo envolvida no processo, exactamente.</i></li> <li>• <i>Mais fácil... As crianças passarem pelas consultas de Desenvolvimento, porque sabemos também que é um processo muito demorado e para se conseguir e ter acesso, se bem que pronto, é através do médico de família, não é assim tão fácil, consegue-se através do médico de família, depois o médico de família encaminha para a consulta de desenvolvimento mas depois em termos de resposta tem... É um processo que ainda leva o seu tempo, demora.</i></li> </ul>
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Tempo de espera</li> <li>• Critérios de elegibilidade</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>(Tempo de espera muito demorado) Pode ser ou não, também depende da capacidade de resposta dos técnicos.</i></li> <li>• <i>Sei, penso que sim porque nós também nos regemos por esses critérios de elegibilidade. A idade da criança, não é, pronto, quanto mais nova temos essa... Tem essa prioridade e se é uma criança que não tem qualquer estrutura na retaguarda, pronto, se se trata de um domicílio, uma criança que não está ainda institucionalizada, não está a frequentar nenhuma instituição, então também daremos prioridade a</i></li> </ul>



OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>essa situação.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Factores de melhoria... Posso melhorar essa... Aumentar o número de técnicos, talvez, isso seria mesmo o ideal e acho que uma das questões passa essencialmente por aí, por haver falta de recursos humanos.</i></li> </ul>
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Modelo</li> <li>Instrumentos</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Devolução da informação resultante da avaliação</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>É realizada pelos técnicos... Há diversos técnicos no PCIP e penso eu que numa primeira abordagem devem estar todos os técnicos e depois perante essa primeira abordagem logo vêem para que técnico é que a criança vai. (...) A escolha desse técnico, não, não sei se terá a ver com a sua experiência, também com a sua especialização, deve passar por aí.</i></li> <li><i>No próprio PCIP, vocês têm lá... (...) Recursos que permite fazer essa avaliação.</i></li> <li><i>O Portage, não sei, pode-se ir pelo Portage...</i></li> <li><i>Há instrumentos próprios sim, que são utilizados.</i></li> <li><i>É muito importante, aliás a família é tudo, como já foi dito, não é? E têm que ser os nossos aliados principais.</i></li> <li><i>Eu penso que depois através de um relatório, não é, o técnico depois passa isso para um relatório em que depois a família tem conhecimento, portanto da avaliação que foi feita, de uma forma até formal, pronto.</i></li> <li><i>Acho que também passa pela questão dos técnicos, quanto mais técnicos também houver, não é, maior número de avaliações se poderá também fazer.</i></li> </ul>
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor de Caso</li> <li>Responsáveis</li> <li>Prazo de elaboração</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Há, há.</i></li> <li><i>É o técnico que está com a criança... (...) O Gestor de Caso, exactamente.</i></li> <li><i>A partir do momento em que faz a avaliação à criança, pronto e faz a</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família</li> <li>• Definição de objectivos: criança/família/comunidade</li> <li>• Definição dos responsáveis pela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento necessidades família</i></li> <li>• <i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li>• <i>Levantamento prioridades família</i></li> <li>• <i>Levantamento recursos criança</i></li> <li>• <i>Levantamento recursos família</i></li> <li>• <i>Definição objectivos criança</i></li> <li>• <i>Definição objectivos família</i></li> <li>• <i>Definição objectivos comunidade</i></li> </ul>	<p><i>recolha de informações, não é, recolha de dados é logo elaborado, eu penso que terá também o prazo de 60 dias, não?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>É importante também, como em tudo e como foi dito porque a informação... Nós não conhecemos a criança, não é, a família conhece melhor a criança do que nós...</i></li> <li>• <i>Sim, sim, sim, sem dúvida que é importante.</i></li> <li>• <i>Exactamente, exactamente, porque todos vamos trabalhar para o mesmo fim, para o mesmo objectivo e é importante o envolvimento de todos.</i></li> <li>• <i>Sim, sim, isso é importante para não haver até, pronto, sobreposição.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		implementação <ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Eu penso que a resposta vai dar ao mesmo, é pelos técnicos, o maior número de técnicos possível...</i></li> </ul>
	Intervenção directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Frequência</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Passagem de informação à família</li> <li>Articulação com serviços da comunidade (Saúde, Educação e Seg. Social)</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>É o gestor de caso que está responsável por aquele caso.</i></li> <li><i>É definido... Poderá ser... O técnico poderá deslocar-se ao equipamento onde está a criança, ou então a criança ao PCIP, dado que até têm lá espaço para isso, acho que também vai depender também da terapia, do trabalho que está a ser desenvolvido com a criança</i></li> <li><i>Com certeza, com certeza, a família tem que dar o seu parecer.</i></li> <li><i>Sim, sim, sem dúvida, é importante.</i></li> <li><i>Lá está, é os técnicos, os recursos humanos, está sempre... (risos)</i></li> </ul>
	Reavaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Frequência de realização</li> <li>Local</li> <li>Modelo</li> <li>Instrumentos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Então, é pelo gestor de caso e é sempre que necessário. Poderá ser feita de uma forma formal ou informal sempre que se note, que a pessoa se aperceba que os objectivos foram atingidos, portanto, há que delinear novos objectivos, então, tem que se continuar...</i></li> <li><i>É uma questão, pronto, poderá ser feita, lá está, ou no equipamento onde a criança frequenta, ou no domicílio se for domicílio, portanto no local onde esteja a criança.</i></li> <li><i>É o PIIP, é o programa individual, portanto o programa.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERDOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da reavaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Está envolvida, sem dúvida.</i></li> <li>• <i>Para já em reunião, faz-se uma reunião e depois dessa reunião há-de sair um documento escrito, não é, que a família depois também fica com a cópia e tem acesso, fica sempre com esse documento.</i></li> <li>• <i>Lá está, também os recursos, tudo passa pelos recursos humanos, sem dúvida.</i></li> </ul>
	Encaminhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Passagem do caso</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Todos os elementos que fazem, que fizeram parte do processo educativo da criança (...) claro que também o técnico aqui tem a função de sensibilizar, não é, de informar os pais do melhor recurso que será o encaminhamento para a criança, a dos pais será sempre a última palavra.</i></li> <li>• <i>a opinião dos pais prevalece, não é, pronto e o que ficar decidido os pais, se os pais concordarem</i></li> <li>• <i>Se assim for, depois o processo será passado para a nova transição, para a nova estrutura em que a criança pronto, transitou, será passada toda a informação, aliás o processo educativo depois também acompanhará, transitará com a criança, acompanhará a criança.</i></li> <li>• <i>Lá está, também passa pelo... É pelos recursos humanos e a resposta também dos equipamentos terem uma resposta adequada para aquela situação que tem a criança, muitas vezes, não só...</i></li> </ul>
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eu acho que aí são todos os técnicos que intervieram com a criança, portanto e se chegam a uma conclusão todos em que realmente a criança atingiu, não é, os objectivos e conseguiu ultrapassar, não é, minimizar e ultrapassar as suas dificuldades, acho que é mesmo</i></li> <li>• <i>A família também, mais uma vez envolvida no processo, sem dúvida.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS- CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		

## ANEXO 12: Grelha de análise de conteúdo da entrevista 5

## GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA 5

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCEROTOS DA ENTREVISTA
Avaliação dos processos-chave da Intervenção Precoce na Infância no PCIP	Sinalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos</li> <li>• Entidades</li> <li>• Facilidade comunicação ao serviço</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Então sei que é por inscrição e é feita uma avaliação e depois a partir daí o levantamento das necessidades e a criação da priorização em função também dos recursos que o PCIP tem.</i></li> <li>• <i>Maioritariamente eu penso que hoje em dia, finalmente os hospitais e as consultas de desenvolvimento, concretamente. Finalmente!</i></li> <li>• <i>É um processo que ainda não é convincente para todas as pessoas, infelizmente e de há muitos anos para cá a intervenção Precoce é sentida como absolutamente necessária, mas ainda não é credível, portanto muitas pessoas ainda pensam "Oh, será que vale a pena?"... Pronto, sente-se como necessária, depois quando se concretiza dizem "Afinal devia ter sido, já devia ter sido", mas ainda não está na consciência de todas. Por acaso penso que nos últimos meses, considero que houve concretamente num centro hospitalar de Lisboa, as coisas estão a ter uma grande modificação, por um grupo de pessoas novas que entrou e que tem realmente outra dinâmica, criou outra dinâmica e outro tipo de enquadramento e de encaminhamento, parece-me.</i></li> <li>• <i>A família deveria ser envolvida desde o primeiro momento, mas por aquilo que conheço muitas vezes a família desconhece o processo, desconhece que a Intervenção Precoce vai aparecer, desconhece... Fica espantada quando alguém comunica e faz o encontro e não sabe o que é, portanto penso que quem encaminha descarta-se porque encaminhou, mas não comunica e não envolve a família num recurso possível e na resposta possível e não cria... Não é bem criar uma expectativa, mas pelo menos preparar a família para isto e às vezes encontramos famílias que muitas vezes nem sequer estão preparadas para a questão do seu filho, quanto mais para o encaminhamento.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Eu penso que a articulação entre os serviços é importante, mas vamos pensar que esta articulação já se faz há 30 anos... (...) desde os anos 70 que se tenta fazer esta articulação, pronto... Essa é importante. Depois haver um feedback positivo, porque infelizmente também depois a qualidade de resposta também nem sempre é aquela desejável, não é? Mas quando a qualidade de resposta também começa a ser satisfatória ou coerente, etc., também eles, os serviços começam a criar também uma boa expectativa e... (...) Eu penso que sim, que já é um serviço com uma imagem, não é? E que tem uma estrutura por trás, o que também é importante porque o que acontece é que foram nascendo às vezes núcleos aqui, núcleos ali e não se começaram a criar estruturas... (...) De base, estruturas com forma, pronto e realmente quando isto, quando a Intervenção Precoce vai enquadrar nas instituições tem uma imagem e uma estrutura, uma casa, uma família, não é? E portanto isso depois também dá algum suporte com validade.</i></li> </ul>
	Avaliação da admissibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Tempo de espera</li> <li>Critérios de elegibilidade</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Eu penso que são os técnicos escolhidos para a situação, penso que em função do diagnóstico feito, quando encaminhado, não é? Portanto são escolhidos os técnicos que poderão estar mais sensíveis a cada situação, a cada problemática.</i></li> <li><i>Quando há hipótese de apoio, penso que o tempo não é muito, não é muito grande, é quase imediato, portanto são poucos dias, diríamos.</i></li> <li><i>Sim, sim, sei que existem. (...) Tenho ideia que serão, portanto as necessidades da criança, portanto em função do seu diagnóstico e das suas dificuldades, outros recursos existentes ou não e a capacidade de resposta do próprio PCIP, porque poderá não ter resposta para aquele caso, não é?</i></li> <li><i>Eu acho que o tempo é sempre um remédio para tudo e a reflexão é sempre um remédio para tudo e as pessoas conscientes que são</i></li> </ul>



OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
				<i>vão crescendo nos processos e portanto acho que essa é o ponto único para uma melhor adaptação.</i>
	Avaliação da criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da avaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>É avaliada pelo técnico que ficará responsável, portanto pelo gestor de caso, que fará o seu levantamento e depois criará os recursos necessários.</i></li> <li>• <i>a primeira avaliação da criança é no próprio PCIP</i></li> <li>• <i>Eu penso que há algumas escalas de desenvolvimento que são utilizadas quando se sentem necessárias</i></li> <li>• <i>A família também é um elemento que entra na avaliação e está presente enquanto elemento complementar à situação e portanto que vai com certeza revelar alguns dados significativos para o processo.</i></li> <li>• <i>Contacto com a família. (...) Contacto directo.</i></li> <li>• <i>Eu penso que os mesmos que referi anteriormente, portanto é o crescer nas situações e é realmente avaliar e onde é que poderá limar-se arestas.</i></li> </ul>
	Elaboração do PIIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de Caso</li> <li>• Responsáveis</li> <li>• Prazo de elaboração</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Depois de ser admitida e depois de o gestor de caso estar, ser... Assumir a situação</i></li> <li>• <i>É o gestor de caso.</i></li> <li>• <i>Vai sendo elaborado, portanto o gestor de caso irá conhecendo a criança, não é e durante o primeiro mês vai fazendo a elaboração do plano, vai recolhendo informação para poder fazer a elaboração do plano.</i></li> <li>• <i>Na elaboração do plano a família também é um elemento participativo, porque vai dar informações e também como elemento colaborante no programa que será executado por todos,</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamento de necessidades, prioridades e recursos da criança e família</li> <li>Definição de objectivos: criança/família/comunidade</li> <li>Definição dos responsáveis pela implementação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Levantamento necessidades criança</i></li> <li><i>Levantamento necessidades família</i></li> <li><i>Levantamento prioridades criança</i></li> <li><i>Levantamento prioridades família</i></li> <li><i>Levantamento recursos criança</i></li> <li><i>Levantamento recursos família</i></li> <li><i>Definição objectivos criança</i></li> <li><i>Definição objectivos família</i></li> <li><i>Definição objectivos comunidade</i></li> </ul>	<p><i>não é, também será um elemento activo neste processo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Sim, sim.</i></li> <li><i>Para a criança, para a família e para a comunidade, exactamente. Poderão ser definidos em conjunto ou especificamente para cada local, dependendo... Não há, sei que não há tipificação... (...) portanto depende de cada caso, há situações que podem ser conjuntas, há outras que não.</i></li> <li><i>Há situações em que sim, há situações em que todos poderão ter, como eu disse anteriormente, poderão ter o mesmo... (...) A mesma função, mas há situações específicas, quando existe por exemplo um fisioterapeuta é evidente que um educador e um pai pode ajudar em termos funcionais e em termos de promover algumas coisas, mas com certeza que não em intervenções e técnicas específicas, tem que haver outra função, como o terapeuta da fala, etc.</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>(risos) Eu para mim ... (...) Continuo com o mesmo discurso, penso que a reflexão é o ponto melhor, é evidente que também a pesquisa e a procura de outros recursos também é importante nalgumas situações mais do que outras, mas isso também nos vai trazendo outras aprendizagens e outras maneiras de estar e outras posturas e outras atitudes.</i></li> </ul>
	Intervenção directa com a criança e a família (implementação do PIIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> <li>Local</li> <li>Frequência</li> <li>Grau de envolvimento da família</li> <li>Passagem de informação à família</li> <li>Articulação com serviços da comunidade (Saúde, Educação e Seg. Social)</li> <li>Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Quem faz a intervenção directa com a família são todos os intervenientes, de maneira diferente, em termos diferentes, não é, mas todos os intervenientes no processo, educador, os técnicos, a família, todos.</i></li> <li><i>Em função daquilo que é resolvido pelo grupo, normalmente é no local onde a criança se insere mais tempo, mas penso que se se concluir que a intervenção, por exemplo, no espaço da família é prioritária, pois será no espaço da família, se a criança, se se optar que no local em que a criança esteja a frequentar, o jardim de infância, que é prioritária aí, pois será aí, isso impera o bom senso e a definição, os tais critérios relativamente às necessidades maiores ou menores.</i></li> <li><i>Sempre.</i></li> <li><i>É dialogado com a família, por diálogo.</i></li> <li><i>Sim, sim, articula.</i></li> <li><i>Pois batemos sempre no mesmo, na reflexão, na pesquisa, na divulgação ainda nesse caso na divulgação, na divulgação, no diálogo, na apresentação, pronto, nesse caso a comunidade tem outra abrangência, não é, portanto aí penso que entram outros factores.</i></li> </ul>
	Reavaliação da	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Por todos os elementos do grupo envolvido, não é? É evidente que</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
	criança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência de realização</li> <li>• Local</li> <li>• Modelo</li> <li>• Instrumentos</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Devolução da informação resultante da reavaliação</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<p><i>continuo a dizer que existe um gestor de caso, que será o que tutela ou que terá o papel mais activo e que definirá mais situações, enfim, mas estarão todos envolvidos, eu chamar-lhe-ia todos participantes, não é?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eu penso que sempre que se torne necessário, mas por norma existe, funciona-se ainda por anos lectivos, é isto que está implementado, ainda funcionamos por anos lectivos, poderá ser que se mude, mas para já são os anos lectivos que estão, que imperam as distâncias. Não quer dizer e não significa que não se tenha que fazer, que não se sinta a necessidade de fazer uma avaliação intercalar, porque se previu outra situação, porque se sentiu uma necessidade, portanto é sempre, há sempre a hipótese de se reavaliar a qualquer momento. Formalmente, informalmente eu acho que existem duas avaliações, uma formal e outra informal e a informal eu acho que é quase contínua, porque o diálogo vai sempre existindo e portanto, parece que não mas de uma forma inata a avaliação vai sendo feita. (...) Na própria intervenção, exactamente.</i></li> <li>• <i>Há modelos e instrumentos utilizados.</i></li> <li>• <i>Família também.</i></li> <li>• <i>Também por diálogo e por articulação conjunta de todos os elementos. (...) A família tem sempre em posse o seu documento, como todos os elementos têm o documento em posse.</i></li> <li>• <i>Factores de melhoria... Eu acho que... Eu acho que é sempre e tanto quanto conheço e sei, são sempre o reflectir em conjunto, o reflectir com os outros parceiros, o reflectir e realmente o trazer à mesa tudo quanto se pesquisa, tudo quanto se encontra, tudo quanto é novo, tudo o que possa ajudar e ser um recurso favorável à situação. E felizmente hoje em dia chove muita coisa, a</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
				<i>dificuldade é distinguir o trigo do joio, porque realmente também temos muita... (...) Um excesso que também chega às famílias e que não é saudável, não é saudável. (...) Exactamente, tem que haver esse filtro e acho que é um papel também do PCIP, em filtrar essa informação.</i>
	Encaminhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Passagem do caso</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A decisão, decisão, decisão é sempre da família, não é, a proposta pode ser do técnico porque a família não tem conhecimentos para, ou nem sempre tem conhecimentos, pode ter...</i></li> <li>• <i>A família está sempre envolvida no processo de encaminhamento, sem dúvida e é o elemento de decisão, é o elemento que decide a situação, as propostas podem vir dos elementos conhecedores, que pode ser a própria família, não é, a família já pode ter esse recurso na mão e já pode ter as suas ideias formalizadas, no entanto é em diálogo que se assenta o que é que é válido e é com a decisão de todos, de todo o grupo que depois se processa o encaminhamento.</i></li> <li>• <i>A passagem de caso normalmente é feita pelos técnicos para outros técnicos, não é, com o conhecimento da família, sim, mas aqui envolve serviço com serviço, portanto a família poderá estar presente, mas quem normalmente faz as pontes e faz entregas de processos e no fundo é quase um processo administrativo, não é, considero que é mais o técnico. Há no entanto depois reuniões de apresentação, e de, pronto de contextualização do processo que é positivo e favorável. Depois depende também dos serviços receptores que podem estar com esta filosofia, ou não, não é? Esse é outro... (...) São outras portas também e outra variável.</i></li> <li>• <i>Há sítios que ainda hoje perdem processos e não se sabe onde é que eles estão e não receberam e não estiveram, mas também temos outros que pretendem marcar, realizar, resolver, fazer pontes e portanto facilitar todo este processo de encaminhamento e de integração da criança num novo espaço. São situações que só</i></li> </ul>

OBJECTIVO ESPECÍFICO	PROCESSOS-CHAVE	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	EXCERTOS DA ENTREVISTA
				<i>o tempo, não é, e a mudança de atitude das pessoas poderá resolver, mas que não está completamente resolvido, de todo.</i>
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsáveis</li> <li>• Grau de envolvimento da família</li> <li>• Propostas de melhoria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>O PCIP tem um grupo de apoio, não é, portanto o gestor de caso pertence a um grupo e penso que é uma decisão... É uma alta decisão quando há uma alta e portanto penso que há um diálogo em equipa, há um diálogo antes de tomar uma... de resolver uma situação dessas, é uma situação que é dialogada pela equipa, pela equipa e pelos próprios técnicos e que depois será posta aos elementos que envolvem o caso e decidida realmente</i></li> <li>• <i>E a família, é claro, e a família. Quando eu dizia os elementos envolventes, a família para mim está sempre lá dentro.</i></li> <li>• <i>A alta é sempre um factor difícil porque se por um lado a família fica satisfeita porque a sua criança já não precisa de apoio, portanto resolveu uma série de questões, por outro lado a família sente-se insegura porque vai ficar com menos um suporte e menos um elemento de segurança. Não é fácil e também não sei qual é a forma como resolver, acho que passa muito pelo bom senso e pela articulação com situações que promovem essa segurança e esse bem estar...</i></li> </ul>

## ANEXO 13: Dimensões da IPI – HELIOS II (1996)

Tabela 12: Dimensões da IPI – HELIOS II (1996)

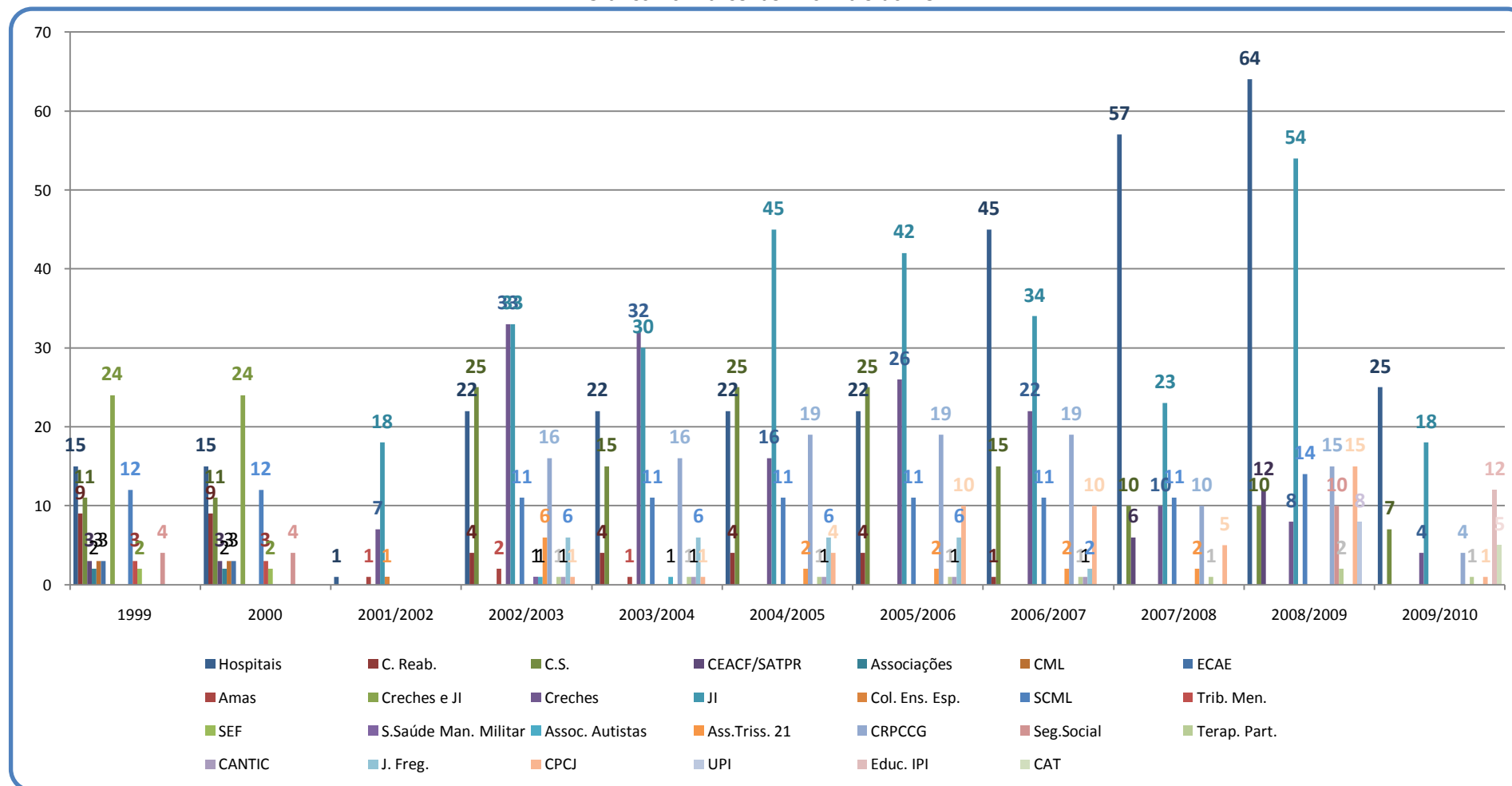
<b>Princípios e objectivos</b>	<b>Boas práticas para a comunidade</b>	<b>Metodologia de trabalho "caso a caso"</b>	<b>Boas práticas para a criança</b>	<b>Boas práticas para a família</b>	<b>Boas práticas para o programa</b>
1. Abordagem holística 2. Apoiar a família nas situações do dia a dia 3. Integração da criança em JI e EB do ensino regular 4. Medidas de prevenção para prevenir incapacidades secundárias 5. Estimulação precoce do desenvolvimento da criança 6. Apoiar a transição para os JI e EB	7. A IPI deve começar o mais cedo possível 8. Rede de Descentralização de serviços locais 9. Mudar a percepção social da criança com deficiência 10. Cooperação entre serviços de IPI e outros orientados para a criança	11. Equipas interdisciplinares 12. Cooperação pais - profissionais 13. Cooperação criança – profissionais 14. Avaliar competências e capacidades e não só as dificuldades 15. Estabelecer objectivos a curto e longo prazo	16. Serviços prestados na zona de residência da criança 17. Encorajar a auto-iniciativa da criança 18. Fornecer à criança formas de comunicação (verbal e não verbal) 19. Escolas do ensino regular	20. Dar especial atenção à comunicação de más notícias 21. Respeitar os pais como decisores primários 22. Fortalecer as competências dos pais 23. Lidar com as dinâmicas pessoais e familiares 24. Informar e aconselhar 25. Cooperação entre os pais e os profissionais para o desenvolvimento da criança 26. Reconstruir redes sociais 27. Grupos de pais 28. Serviços próximos da área de residência 29. Apoiar questões económicas e organizacionais	30. Formação complementar e educação pós-graduada para áreas específicas 31. Formação complementar orientada para a equipa e educação pós-graduada 32. Formação complementar para o coordenador da equipa 33. Encorajar a investigação nas áreas de diagnóstico, intervenção, aconselhamento... 34. Estudos longitudinais 35. Cooperação aos níveis local, regional e Europeu 36. Cooperação entre associações de pais e de profissionais 37. Definir standards de qualidade 38. Questionários aos pais

Fonte: adaptado de Guide to Standards of Quality in Early Intervention (Ponte, 2008, p. 44)



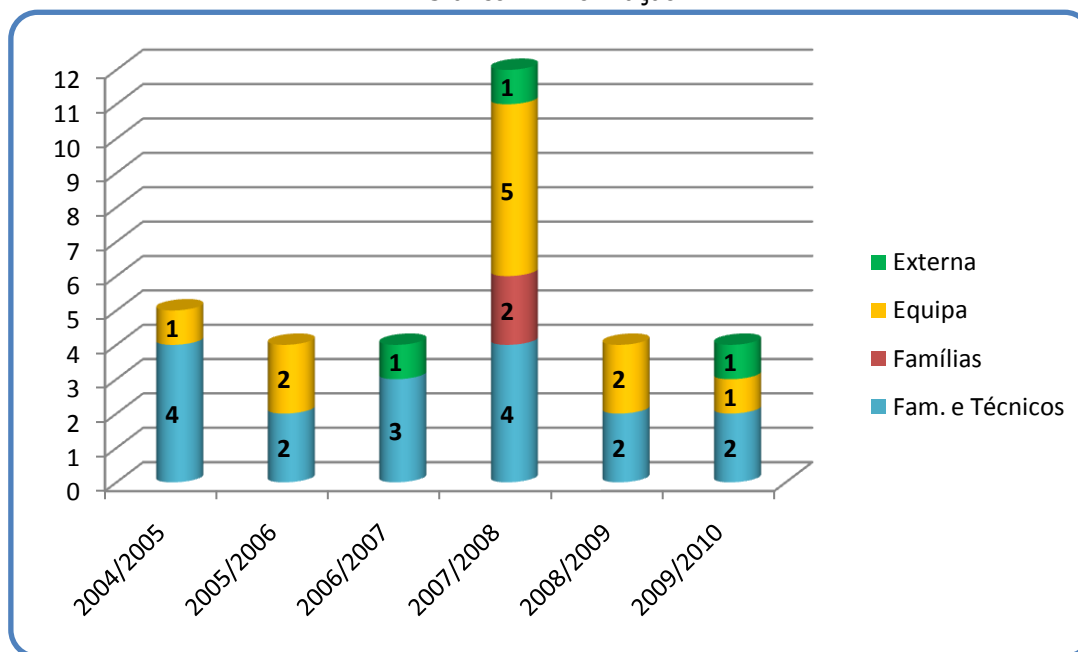
## ANEXO 14: GRÁFICOS DA AVALIAÇÃO DE PROCESSO DO PCIP

Gráfico 10: Parcerias informais do PCIP



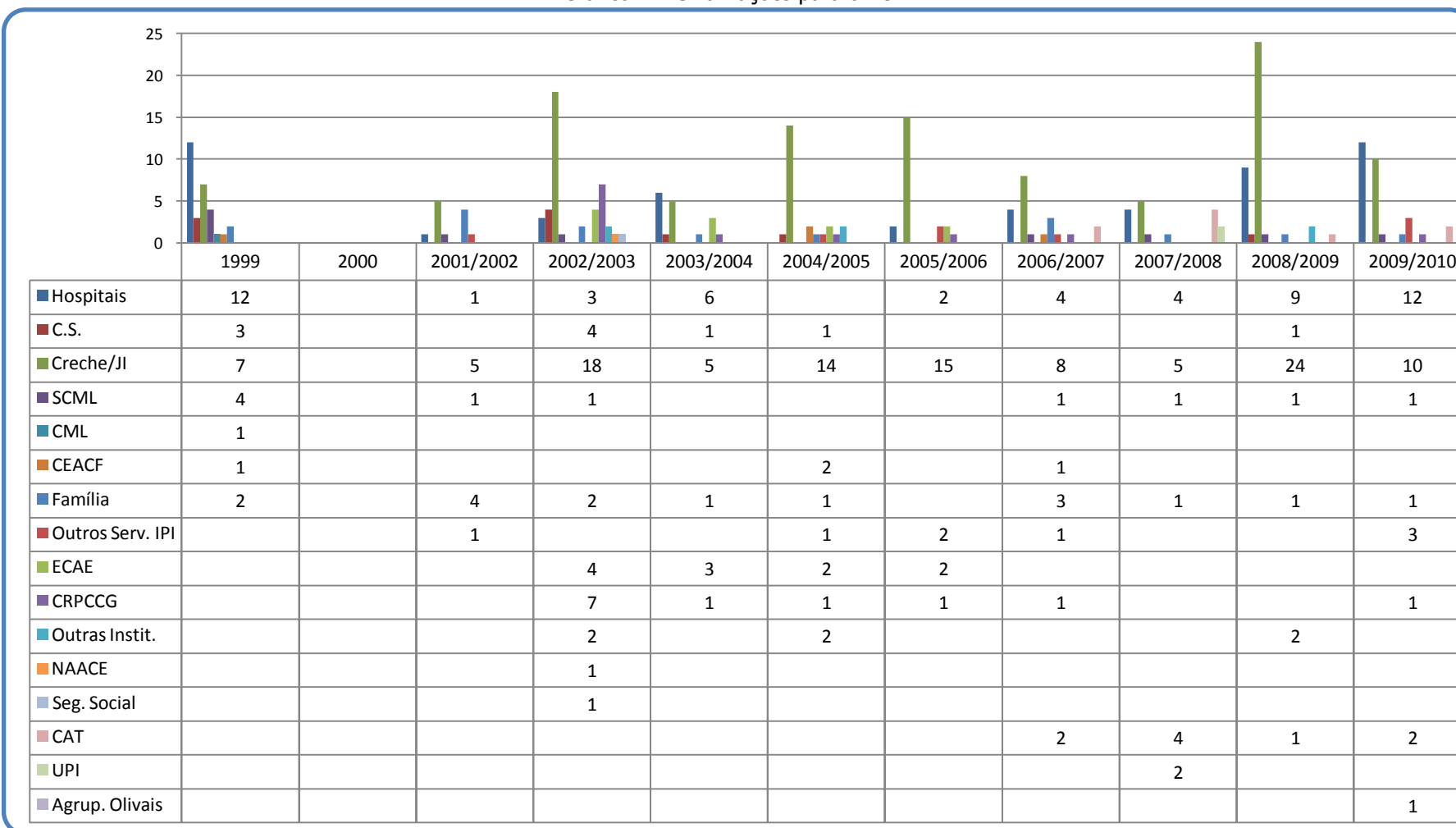
Fonte: Elaborado a partir dos Relatórios de Actividades do PCIP de 1999 a 2009/2010 e das listagens da população alvo apoiada pelo PCIP de 2001/2002 a 2009/2010.

Gráfico 11: Formação



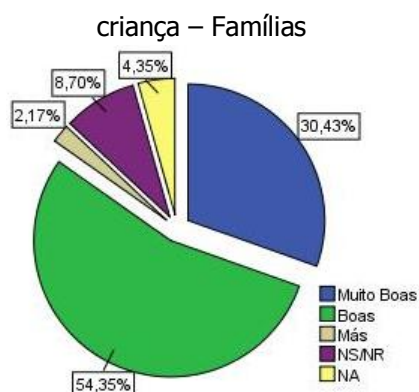
Fonte: Elaborado a partir dos Relatórios de Actividades do PCIP de 1999 a 2009/2010

Gráfico 12: Sinalizações para o PCIP



Fonte: Elaborado a partir dos Relatórios de Actividades do PCIP de 1999 a 2009/2010 e das listagens da população alvo apoiada pelo PCIP de 2001/2002 a 2009/2010.

Gráfico 13: Sugestões brinquedos e jogos



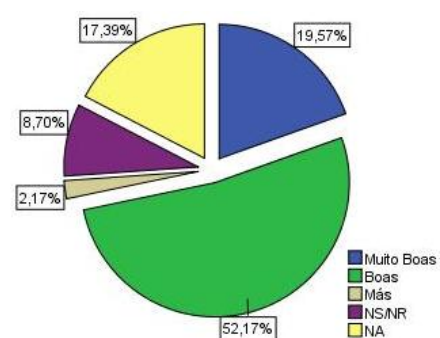
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 14: Sugestões brinquedos e jogos



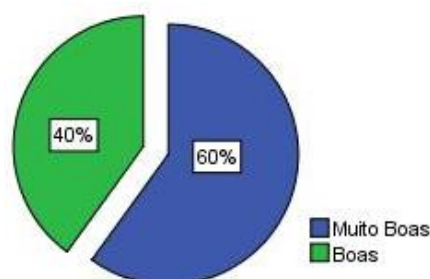
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 15: Informações AVD – Famílias



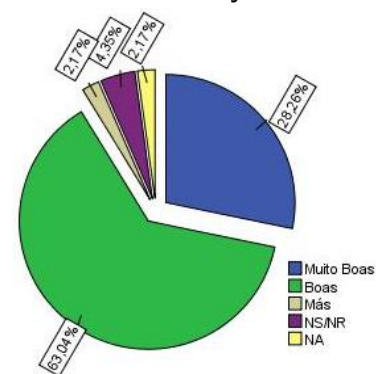
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 16: Informações AVD – Técnicos



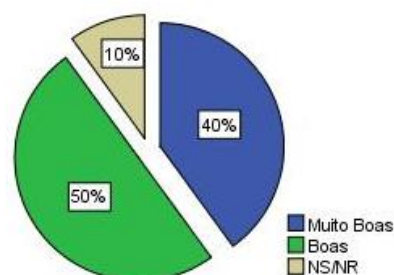
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 17: Informações desenvolvimento social criança – Famílias



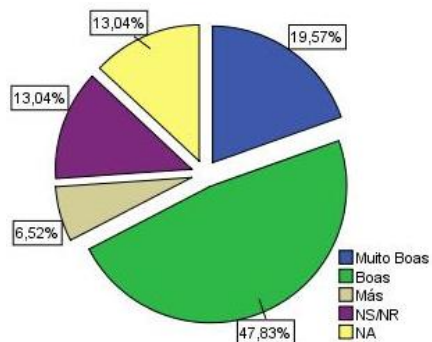
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 18: Informações desenvolvimento social criança – Técnicos



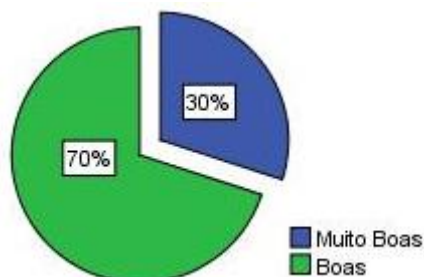
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 19: Informações material adaptado  
criança – Famílias



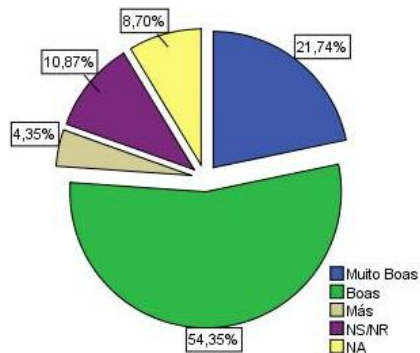
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 20: Informações material adaptado  
criança – Técnicos



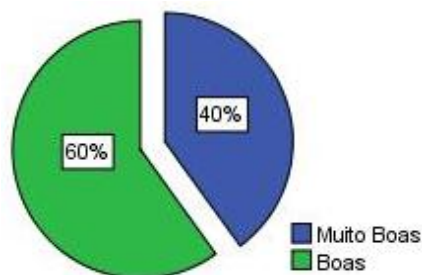
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 21: Estratégias problemas  
comportamentais criança – Famílias



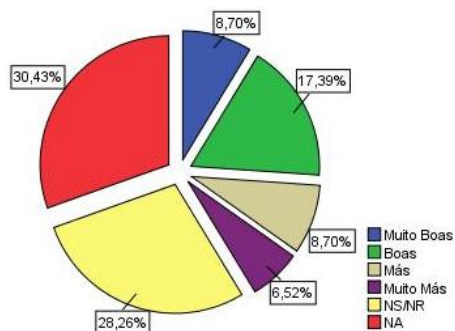
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 22: Estratégias problemas  
comportamentais criança – Técnicos



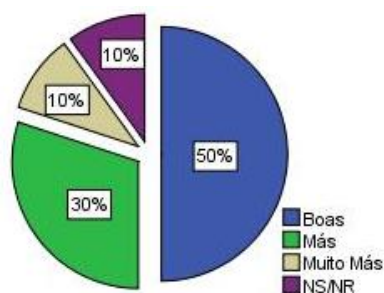
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 23: Ofertas actividades grupo  
criança – Famílias



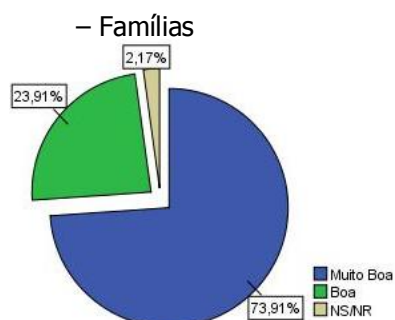
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 24: Ofertas actividades grupo  
criança – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 25: Relação técnicos/criança



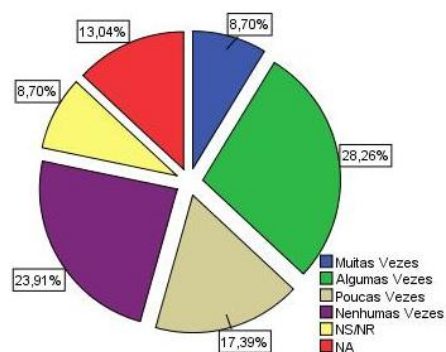
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 26: Relação técnicos/criança



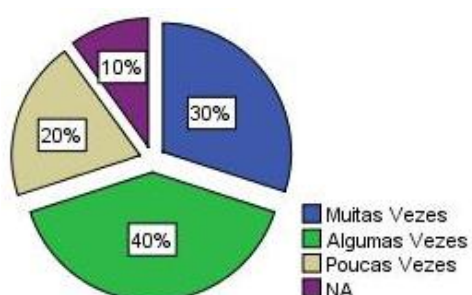
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 27: Ajuda informação apoios financeiros – Famílias



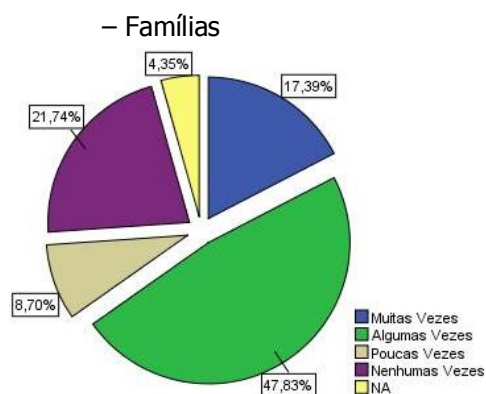
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 28: Ajuda informação apoios financeiros – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 29: Informação burocracia apoio



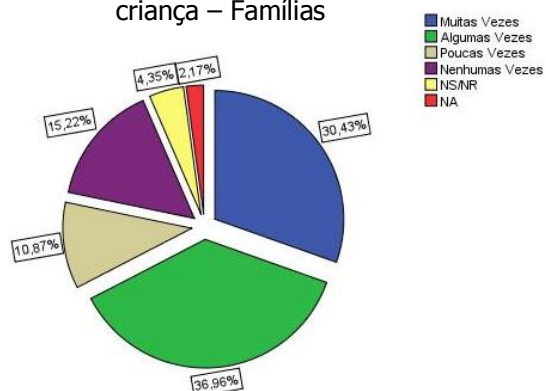
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 30: Informação burocracia apoio



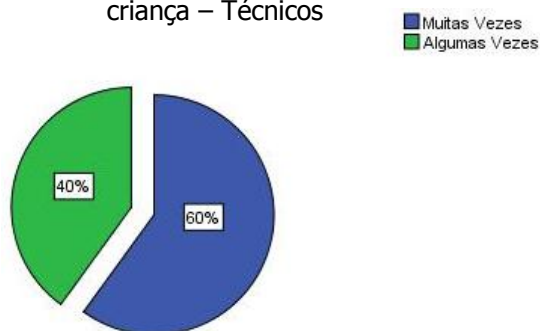
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 31: Informação diferentes serviços  
criança – Famílias



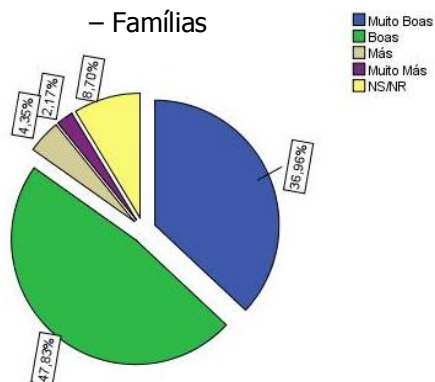
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 32: Informação diferentes serviços  
criança – Técnicos



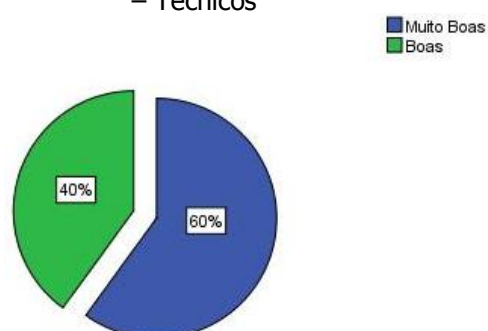
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 33: Informação problemática criança  
– Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 34: Informação problemática criança  
– Técnicos



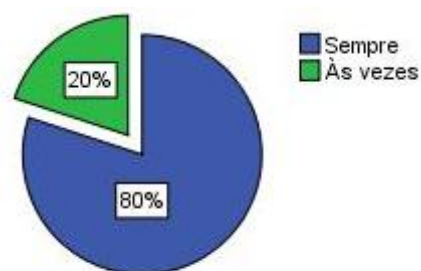
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 35: Contacto com técnicos – Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

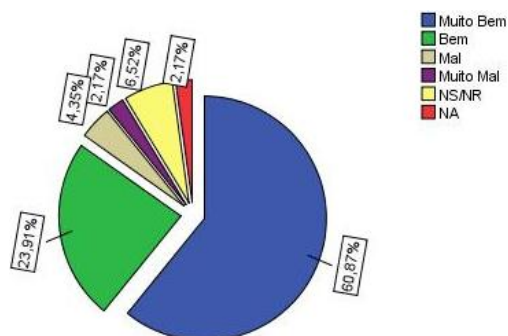
Gráfico 36: Contacto com técnicos – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

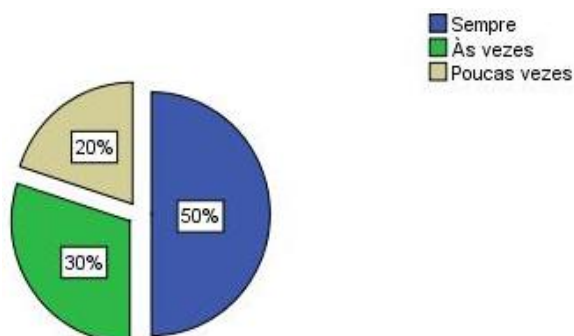


Gráfico 37: Informação decisão cessação apoio – Famílias



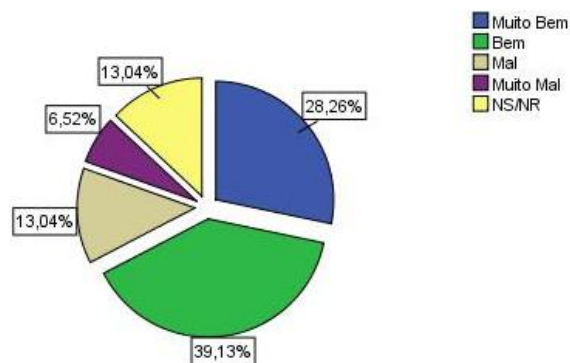
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 38: Informação decisão cessação apoio – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 39: Informação direitos família criança com deficiência – Famílias



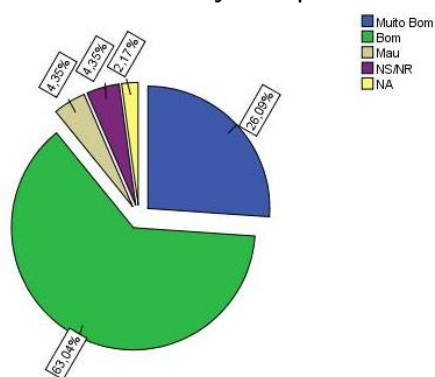
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 40: Informação direitos família criança com deficiência – Técnicos



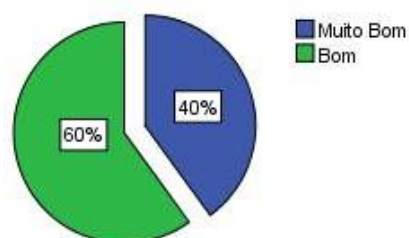
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 41: Orientação e apoio – Famílias



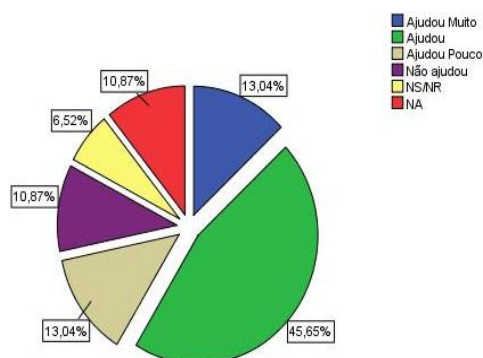
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 42: Orientação e apoio – Técnicos



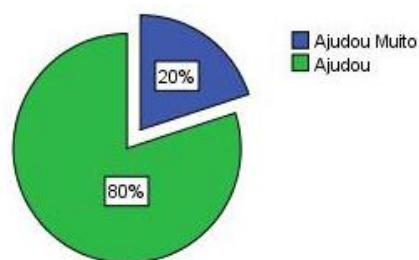
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 43: Mudança imagem criança  
– Famílias



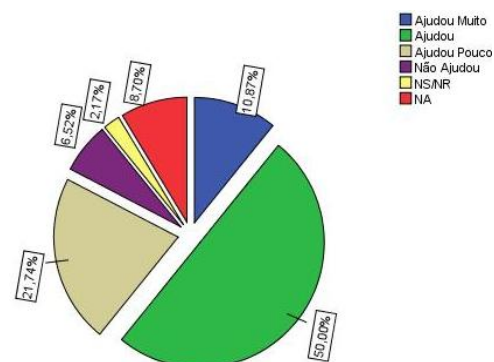
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 44: Mudança imagem criança  
– Técnicos



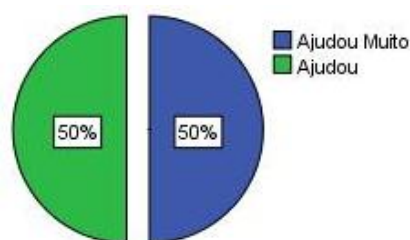
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 45: Lidar com emoções – Famílias



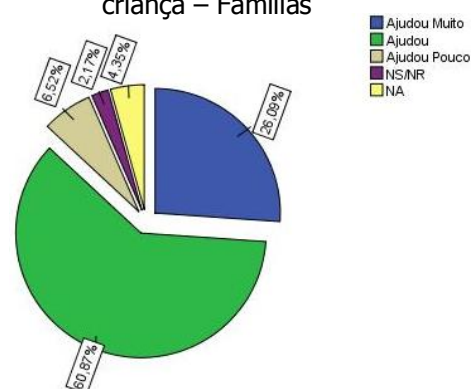
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 46: Lidar com emoções – Técnicos



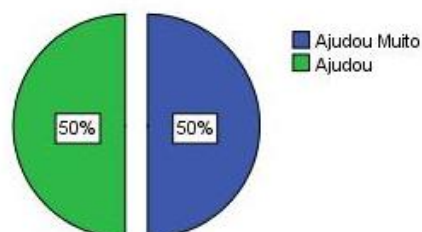
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 47: Ver capacidades e problemas  
criança – Famílias



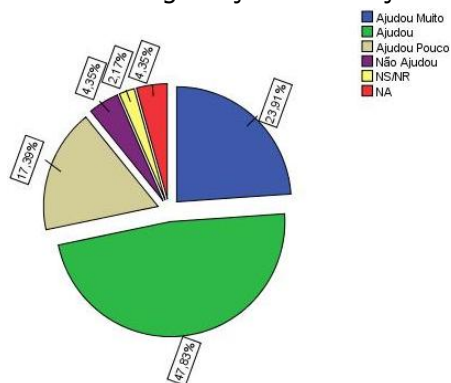
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 48: Ver capacidades e problemas  
criança – Técnicos



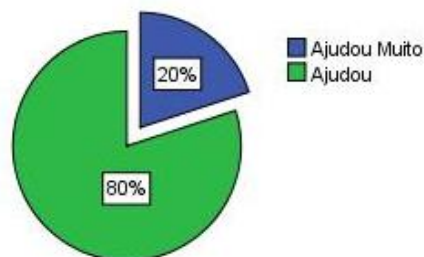
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 49: Segurança lidar criança – Famílias



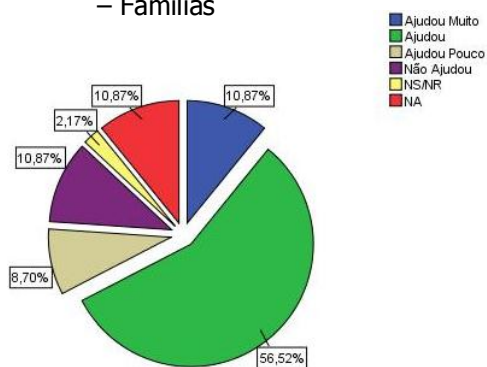
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 50: Segurança lidar criança – Técnicos



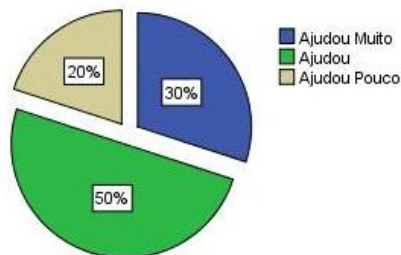
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 51: Momentos agradáveis criança – Famílias



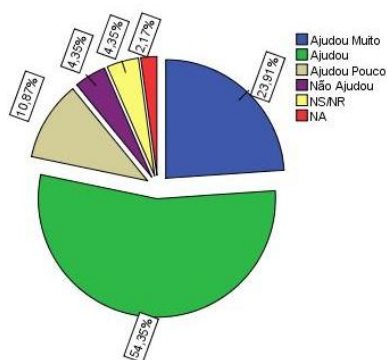
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 52: Momentos agradáveis criança – Técnicos



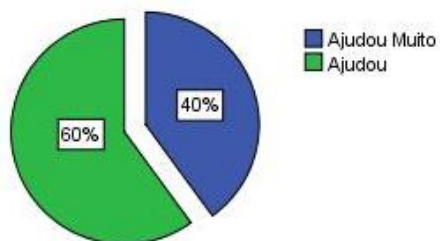
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 53: Ideias educação criança – Famílias



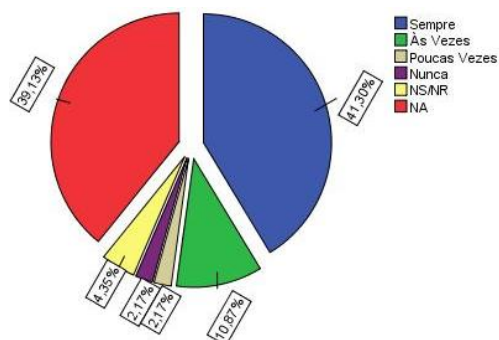
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 54: Ideias educação criança – Técnicos



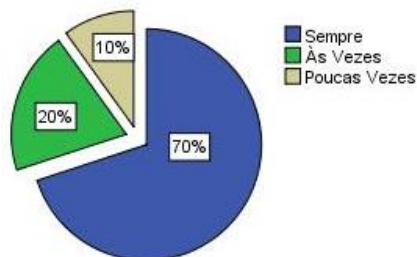
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 55: Questões/Reações irmãos  
– Famílias



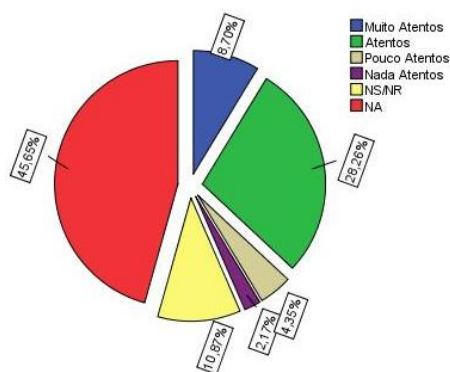
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 56: Questões/Reações irmãos  
– Técnicos



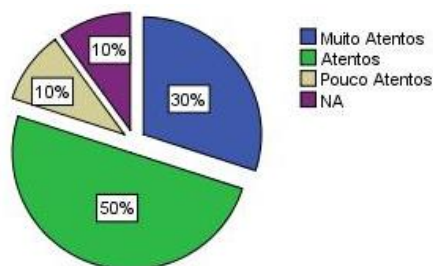
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 57: Necessidades irmãos – Famílias



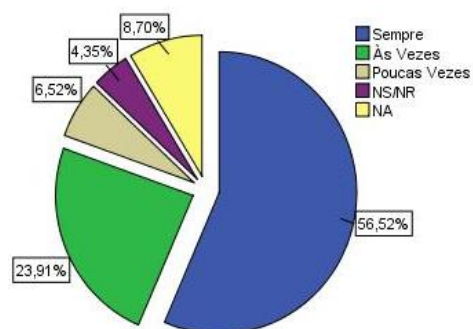
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 58: Necessidades irmãos – Técnicos



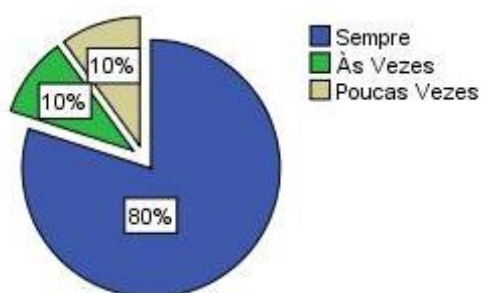
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 59: Questões/Reações rede informal  
– Famílias



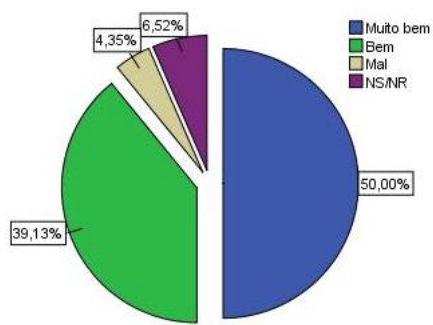
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 60: Questões/Reações rede informal  
– Técnicos



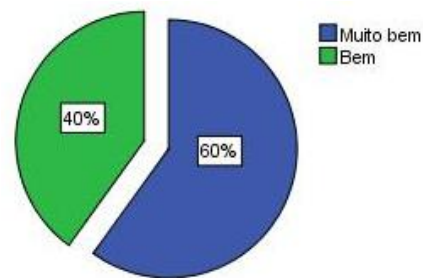
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 61: Compreensão famílias – Famílias



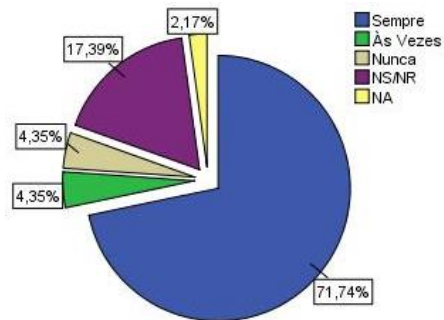
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 62: Compreensão famílias – Técnicos



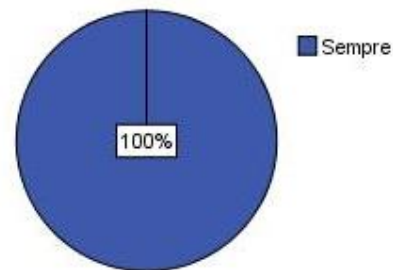
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 63: Respeito privacidade família – Famílias



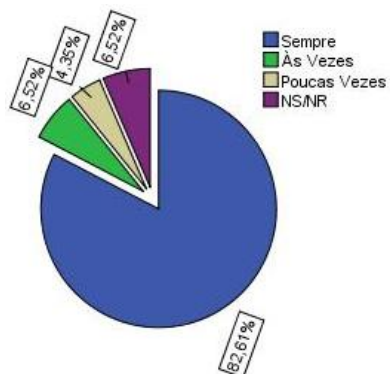
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 64: Respeito privacidade famílias – Técnicos



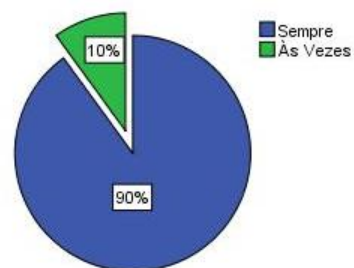
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 65: Dúvidas e críticas apoio – Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

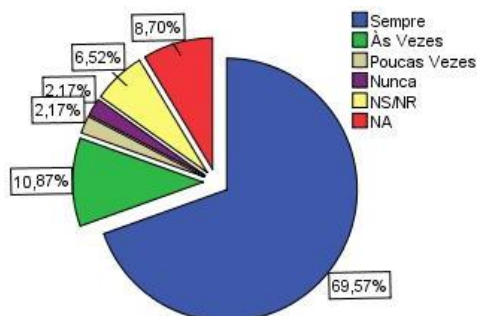
Gráfico 66: Dúvidas e críticas apoio – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 67: Aceitação decisões família

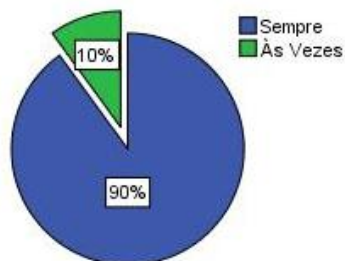
– Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 68: Aceitação decisões família

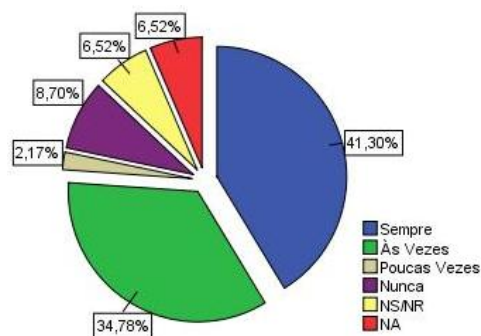
– técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 69: Decisões tomadas pela família

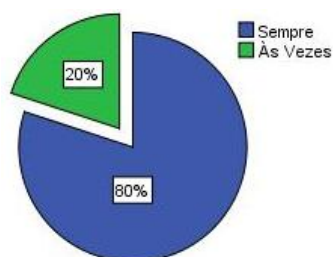
– Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

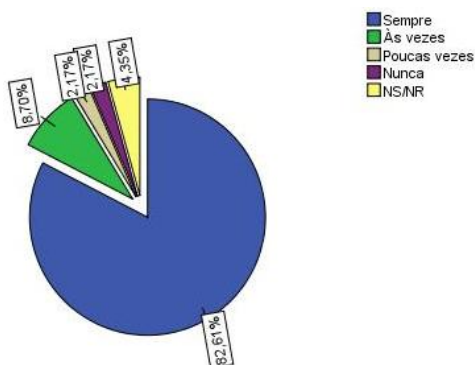
Gráfico 70: Decisões tomadas pela família

– Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

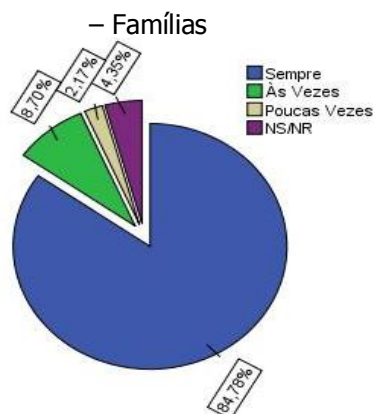
Gráfico 71: Colocação questões técnicos – Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

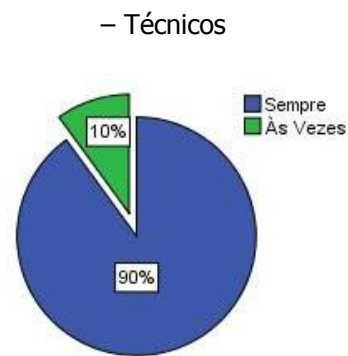


Gráfico 72: Resposta questões família



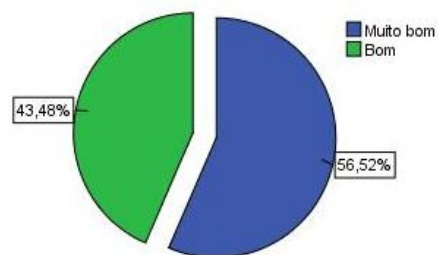
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 73: Resposta questões família



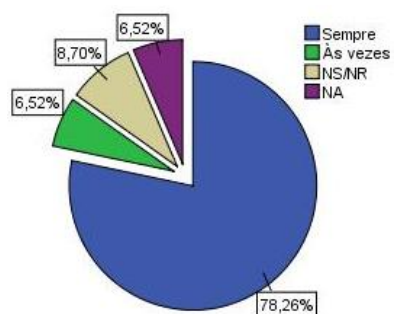
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 74: 1º contacto técnicos – Famílias



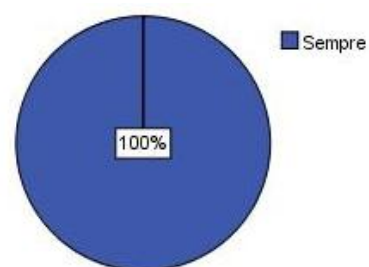
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 75: Respeito valores e estilo vida familiar – Famílias



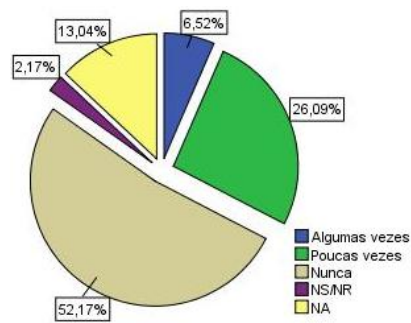
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 76: Respeito valores e estilo vida familiar – Técnicos



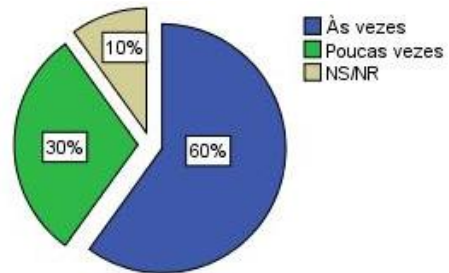
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 77: Exigência tempo apoio – Famílias



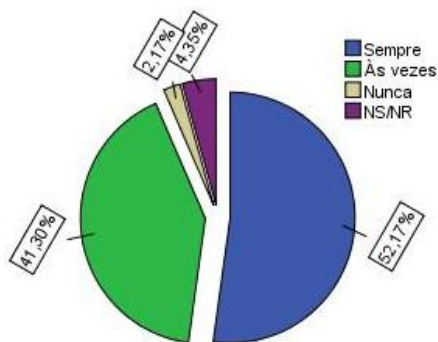
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 78: Apoio ajuda mais tempo livre para família - Técnicos



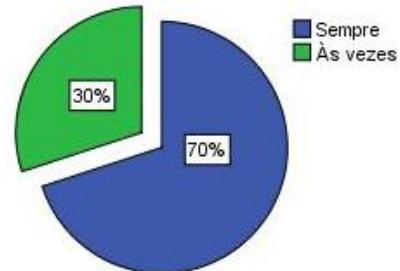
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 79: Apoio adequado desenvolvimento criança – Famílias



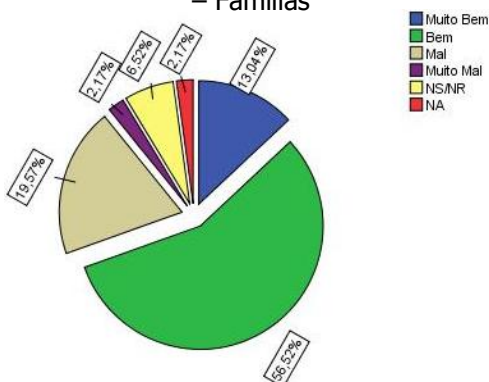
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 80: Apoio adequado desenvolvimento criança – Técnicos



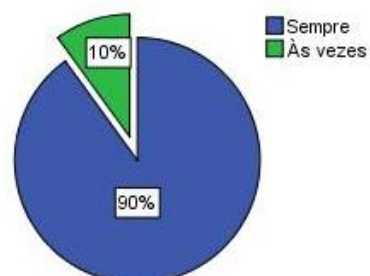
Fonte: Inquérito aos técnicos

Gráfico 81: Conhecimento ajudas serviço – Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

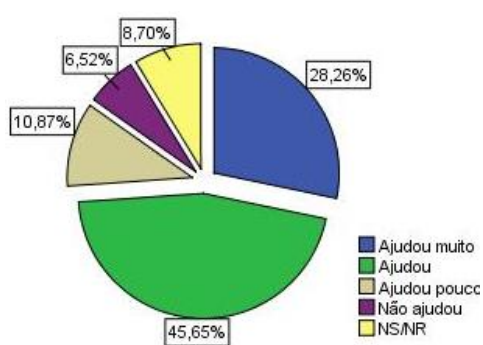
Gráfico 82: Informação ajudas serviço – Técnicos



Fonte: Inquérito aos técnicos

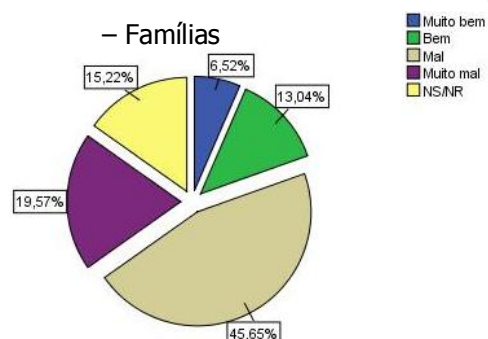


Gráfico 83: Equipa ajuda maior confiança – Famílias



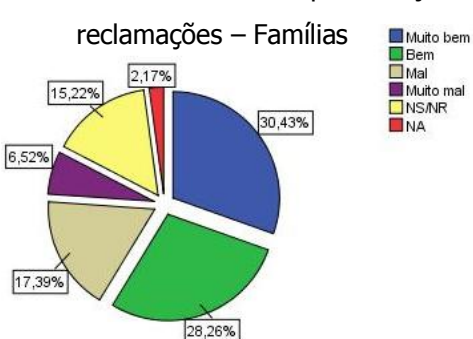
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 84: Conhecimento estrutura serviço – Famílias



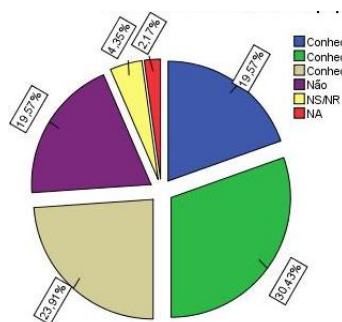
Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 85: Conhecimento apresentação reclamações – Famílias



Fonte: Inquérito às famílias

Gráfico 86: Conhecimento técnicos equipa PCIP



Fonte: Inquérito às famílias

## ANEXO 15: Matriz de Avaliação de Processo do PCIP

## Matriz de Avaliação de Processo do PCIP

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Técnicas de recolha</b>
Caracterização do Programa	Caracterização beneficiários	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> </ul>
	Caracterização profissionais	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário profissionais</li> </ul>
	Parcerias	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Acções dinamizadas	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Sinalização	Procedimentos	Transparência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Entidades	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Facilidade comunicação ao serviço	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Avaliação Admissibilidade	Responsáveis	Transparência (Processos descritos e documentados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Critérios de elegibilidade	Transparência (Processos descritos e documentados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> </ul>

Categorias	Subcategorias	Dimensões	Técnicas de recolha
Avaliação Criança	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Responsáveis	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Local	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Instrumentos	Transparência (Processos descritos e documentados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Devolução informação avaliação	Transparência (Processos descritos e documentados; acessibilidade documentos aos pais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Elaboração do PIIP	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Gestor de caso	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Responsáveis	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Participantes	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Prazo de elaboração	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Técnicas de recolha</b>
	Envolvimento da família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento necessidades criança	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento necessidades família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento prioridades criança	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento prioridades família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento recursos criança	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Levantamento recursos família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Estabelecimento de objectivos criança	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Estabelecimento de objectivos família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Estabelecimento de objectivos comunidade	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Técnicas de recolha</b>
Intervenção	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Local	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Frequência	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Articulação com comunidade	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Reavaliação criança	Responsáveis	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Frequência	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Local	Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Instrumentos	Transparência (Processos descritos e documentados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> </ul>

Categorias	Subcategorias	Dimensões	Técnicas de recolha
	Devolução informação avaliação	Transparência (Processos descritos e documentados; acessibilidade documentos aos pais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Encaminhamento	Responsáveis	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Procedimentos passagem de caso	Transparência (Processos descritos e documentados; acessibilidade documentos aos pais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise documental</li> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
Alta	Responsáveis	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Envolvimento da família	Participação e Reflexividade (Processos representativos conceito-chave)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>
	Propostas de melhoria	Planeamento prestação serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário famílias</li> <li>• Questionário profissionais</li> <li>• Questionário parceiros informais</li> <li>• Entrevista informantes privilegiados</li> </ul>